



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los  
tubulares de Ica, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

Chipana Quintana Leidy Noemy (ORCID: 0000-0002-8172-9631)

**ASESORA:**

Mg. Sc. Segovia Aranibar Elizabeth Luz (ORCID: 0000-0002-8790-6707)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Responsabilidad social pública y corporativa

LIMA – PERÚ

2020

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios por brindarme sabiduría y las fuerzas de seguir adelante; a mis padres y hermanos porque son mis motivos de superarme y a mi pequeña Lía por alegrarme los días. Así mismo, lo dedico a mí, porque aquí está plasmado mi esfuerzo por los 5 años de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis profesores, quienes me transmitieron sus conocimientos; a mis padres, por su esfuerzo para lograr alcanzar este título y a mis hermanos por siempre enseñarme algo más que aprender.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	23
3.3 Escenario de estudio .....	24
3.4 Participantes .....	24
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.6 Procedimientos .....	25
3.7 Rigor científico .....	26
3.8 Método de análisis de datos .....	27
3.9 Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Municipio, Turismo y seguridad	15
Tabla 2: Plan de Protección al Turista	17
Tabla 3: Trayectoria Metodológica	26
Tabla 4: Validación de Expertos	27

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general “Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020”. Esta investigación es de enfoque cualitativo, de tipo básica con un diseño fenomenológico, con un muestreo no probabilístico – por conveniencia, se realizó la entrevista como técnica de recolección de datos y la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos.

El principal resultado fue, que los encargados de brindar el servicio de los tubulares no cuentan con la información suficiente, existen deficiencias provocando situaciones de riesgo, no cuentan con ningún sistema que los respalde ante un accidente y los equipos de protección sobresalen por su ausencia dentro de esta actividad turística.

Se concluyó, que la seguridad turística es percibida con altas deficiencias y carencias por mejorar, porque no se realiza un control constante por las entidades para ofrecer un servicio seguro. El servicio de los tubulares que se brinda en este atractivo turístico debe considerar alcanzar un alto nivel de calidad, puesto que, el turismo es una actividad basada en la experiencia como punto de consideración a la hora de elegir un destino.

**Palabras claves: Seguridad turística, bienestar social e instalación recreativa.**

## **ABSTRACT**

This work has as its general objective "Analyzing the tourist safety perceived by the tourist in the service of the tubulars of Ica, 2020". This research is qualitative in focus, of a basic type with a phenomenological design, with non-probabilistic sampling – for convenience, The interview was conducted as a data collection technique and the interview guide as a data collection tool.

The main result was that those responsible for providing the service of the tubulars do not have sufficient information, deficiencies lead to risky situations, it does not has any system to support them in the face of an accident and protective equipment excels at their absence within this tourist activity.

It is concluded that tourist security is perceived with high deficiencies and deficiencies to improve, because there is no constant control by entities to provide a secure service.

The service of the tubulars provided in this tourist attraction should consider achieving a high level of quality, for that, tourism is an activity based on experience as a point of consideration when choosing a destination.

**Keywords: Tourist security, social welfare and recreational installation.**

## **I. INTRODUCCIÓN**



Actualmente, el turismo es considerado como una actividad primordial para el desarrollo económico. Dentro de este marco, existen factores para desarrollar el turismo de manera eficaz y segura que mantengan intacta la integridad y expectativa de cada visitante cuando se hace uso de algún servicio turístico. Por ello, la seguridad turística es un punto primordial que se debe considerar a la hora de ofrecer un servicio turístico. Las entidades (agencias de viaje minoristas, mayoristas, tour operador y empresas que brindan directamente el servicio) que venden los servicios turísticos, son los encargados de mostrar a los clientes que las empresas quienes trabajan con ellas o para ellas deben contar con todas las normas estipuladas por la ley para que brinden una mayor confianza a los mismos. A pesar del riguroso trabajo que vienen ejerciendo los encargados de regularizar las actividades turísticas aún se sufre la carencia de seguridad en todos los países, esto se ve reflejado en las experiencias negativas de algunos turistas, no obstante, en algunas ocasiones es responsabilidad de cada visitante informarse acerca de la empresa que está contratando para realizar sus actividades turísticas. Por consiguiente, la seguridad turística debe primar ante cualquier beneficio económico y no se debe permitir el uso de servicios turísticos cuando no se cuenta con la fiscalización previa y no existe alguna protección hacia el turista.

El Perú, posee múltiples destinos turísticos que cuentan con una excelente infraestructura, así mismo, algunos están en progreso de mejora. Cada uno de estos destinos turísticos están en la capacidad de percibir una gran cantidad de visitantes y sus servicios son potencialmente vendidos por las agencias de viaje o vendidos en el mismo lugar turístico. Este proceso se conoce como prestación de servicio donde existe una relación entre una persona que es llamada como prestador donde se responsabiliza en desarrollar una prestación a beneficio de otra, nominada cliente, a cambio de una remuneración por el servicio o de manera gratuita. Así pues, en el ámbito del turismo sucede similarmente, las empresas turísticas emiten sus servicios donde brindan experiencias conmemorativas a todos los visitantes que así lo deseen a cambio de una retribución monetaria. Sin embargo, en nuestro país existen empresas informales que están ofreciendo servicios turísticos que se encuentran fuera del marco legal y son invisibles para el Estado.

En la Huacachina, en el departamento de Ica, se encuentra las dunas de la Huacachina, donde se realiza los deportes de aventura como el sandboarding que consiste en el deslizamiento de una persona encima de una tabla previamente encerada con vela y esencialmente los tubulares o areneros que se basan en los paseos de subir y bajar las dunas a gran velocidad. Si bien es cierto, los tubulares son una de los mayores atractivos en las dunas, perciben grandes ingresos por todos aquellos amantes del deporte de aventura y de quienes quieren tener una experiencia diferente. No obstante, se han convertido en uno de los problemas del turismo para la provincia de Ica, porque no cuentan con una certificación o capacitación previa para brindar el servicio. En algunas ocasiones, se han presentado accidentes en dichas actividades y ninguna entidad se presenta a asumir la responsabilidad de las situaciones. Mincetur (Ministerio de comercio exterior y turismo) menciona que no es el organismo encargado de regularizarlos, así mismo, nombra al MTC (Ministerio de transporte y comunicaciones) o el Ministerio de transporte municipal quienes deben supervisar estas actividades. Los tubulares no son considerados como un medio de transporte dentro del marco de la ley, por ello, no pueden prohibir su funcionamiento en las estas dunas. Si bien es cierto, dicha actividad fomenta el turismo en el patrimonio, pero eso no suprime que sea calificada como un problema que está frenando el desarrollo turístico.

Por lo expuesto, el problema que está sucediendo en las dunas de la Huacachina es el siguiente a exponer:

La seguridad turística pretende proteger la integridad física, económica, vida y salud de los visitantes. La seguridad turística busca proteger la integridad de cada visitante al momento de hacer uso de un servicio turístico, por ello, las empresas que brindan este servicio deben cumplir con los estándares establecidos. Sin embargo, debido a la ausencia de leyes para formalizar los tubulares suceden algunos accidentes que ponen en riesgo la vida del turista y el desarrollo turístico. Es por ello, que nació la pregunta de ¿Cómo es la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?

Dentro de los problemas específicos se mostraron: ¿Cómo es la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?, ¿Cómo es la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio

de los tubulares de Ica, 2020?, ¿Cómo es la seguridad medica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?, ¿Cómo es la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?

Seguidamente, se nombrará las siguientes justificaciones del presente trabajo:

Primero se hará mención a la justificación teórica:

Se menciona la justificación práctica:

La investigación presente se efectuó porque existe la obligación de enriquecer la seguridad turística en la prestación de servicios de los tubulares de Ica, se buscó contribuir el mejoramiento de este servicio, mejorar las experiencias del visitante, conservar la integridad del turista y prevalecer la actividad turística, puesto que, los tubulares son actividades que mueven turistas al departamento de Ica, generan ingresos para la misma y promueven el desarrollo turístico.

Igualmente, se hace mención a la justificación social:

Los beneficiados de la presente investigación fueron todos los visitantes que acuden a las dunas de Ica con el fin de hacer uso del servicio de los tubulares, porque, los mismos corren el riesgo de sufrir un accidente si no se regulariza, fiscaliza y se promueve una cultura de seguridad en esta actividad, así mismo, los choferes de los tubulares que pueden ser denunciados y privados de su libertad si sus clientes sufren un accidente durante los recorridos y el departamento de Ica, porque, puede sufrir una reducción en la recepción de turistas afectando en su economía brindada por el turismo.

Finalmente, se menciona la justificación metodológica:

El trabajo hizo uso de técnicas de investigación (entrevistas) que permitieron analizar la situación presente de la seguridad turística en la prestación de servicios de los tubulares, a través, de la percepción que tiene cada visitante. Una vez mostrados los resultados se deseó que la presente investigación pueda servir como un nuevo conocimiento y apoyo para nuevos estudios científicos.

La presente investigación se planteó como objetivo principal: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.

Ante esta intención, también se presentaron los objetivos específicos para alcanzar este empeño y se muestran a continuación: Conocer la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020. Conocer la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020. Conocer la seguridad médica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020. Conocer la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A nivel internacional se tuvo las siguientes investigaciones:

Castro (2019), en su investigación titulada “*Plan de seguridad turística para el panecillo*”. Tuvo como objetivo principal diagnosticar la seguridad presente en uno de los atractivos más importantes de Quito, la loma de El Panecillo. Fue un estudio de enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica por medio de encuestas que conducen a diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, reflejando datos exactos que refuerzan la investigación. Y cualitativa porque establece un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador; evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes. El universo de esta investigación es de 800 turistas que han visitado El Panecillo, en el mes de diciembre del 2017, donde la muestra fue de 23 turistas y el muestreo sistemático, los instrumentos empleados fueron la encuesta y como herramientas el software Excel para obtener información como encuestas orientadas a la demanda actual que visita El Panecillo; este instrumento de investigación está diseñado en función de la metodología de valoración para evaluar las mismas variables, constan de 12 preguntas cerradas, que permitieran determinar la importancia del plan de seguridad turística. En los resultados principales se evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana, razón por la cual sería relevante aplicar un plan de seguridad turística en el sector, para resguardar no solo el cuidado de los bienes del sector, sino también a sus ciudadanos y al sector turístico local. Se concluyó, que con el diseño de los instrumentos para la adquisición de la información se permitió medir eficazmente los indicadores de las variables propuestas, ya que se empleó la metodología científica que arrojó datos evidentes sobre la afluencia y variedad de turistas, la seguridad como indicador de calidad del atractivo, su influencia al momento de escoger el destino y la percepción de seguridad que tienen sobre la loma de El Panecillo, además de determinarse que es un atractivo muy demandado turísticamente.

Esquivel (2017), en su tesis titulada “*Seguridad turística: acercamiento para la conformación de un modelo integral para los destinos turísticos*”. Tuvo como objetivo principal crear un modelo integral de seguridad turística, para brindar asistencia y protección a los turistas en los 23 km de la zona hotelera de la ciudad

de Cancún, Quintana Roo. La investigación comprende una revisión teórica para después incorporar información cualitativa empírica, utilizando principalmente una recolección de información en gabinete obtenida a través de fuentes oficiales de las propias instituciones y de un seminario, en donde se expusieron experiencias de gestión en las corporaciones. Tuvo como resultado principal que un modelo integral de seguridad turística es diseñado para asistir y orientar a los turistas. Se concluyó que la seguridad pública en México es una función a cargo de la Federación, entidades federativas y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación, persecución, y la sanción de las infracciones administrativas en los términos que la Ley señala en la Constitución Política Mexicana, a través de la adaptación de medidas preventivas con el fin de salvaguardar la integridad física y económica de los ciudadanos.

Jiménez *et al.* (2017), en su investigación titulada *“La seguridad turística en el centro íntegramente planeado bahías de Huatulco, Oaxaca México: un estado del arte”*. Tuvo como objetivo principal sondear algunas variables que impactan el estado actual que tiene la seguridad. Fue un estudio de enfoque mixto, la metodología que se utilizó en la investigación fue la encuesta directa, la observación directa y la entrevista. Se entrevistaron a 300 residentes y a 300 visitantes, así como a las instituciones policiacas, ministerios públicos, jefe de policías e instituciones de apoyo del municipio. Uno de los principales resultados fue que las 300 personas encuestadas 283 dijeron que les parecía seguro el destino de Huatulco, de estas 283 personas el 63.60% de los encuestados tienen la Universidad terminada, el 18.37% la preparatoria, el 9.54% con maestría, el 3.88% con secundaria, el 2.82% no contestó, el 1% tiene doctorado, y el 0.35% tiene primaria. En general a Huatulco se le percibe como un destino turístico seguro. Se concluyó que es importante declarar que a la fecha del levantamiento de información el municipio de Santa María Huatulco no cuenta con Ministerio Público especializado en materia turística. El apoyo que la policía turística tiene con otras instituciones de apoyo para atender la ocurrencia de algún incidente donde se vean implicados los turistas está presente y se realiza con: a) Sub- dirección de Seguridad Pública Municipal y b) Protección civil y Bomberos de Huatulco. Huatulco como un Centro Integralmente Planeado en México da cuenta de la existencia restringida de mecanismos y medios que procuren el bienestar del turista y viajero.

Ciertamente al día de hoy se puede decir que Huatulco es un destino que se aflige por la vulnerabilidad de sus visitantes y por los incidentes que puedan agraviar su integridad.

Pérez (2016), en su investigación titulada “*Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*”. Tuvo como objetivo principal Diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil. Fue una investigación de enfoque mixto, debido a la utilización de información numérica por medio de encuestas que conducen a diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, reflejando datos exactos que refuerzan la investigación. Y cualitativa porque establece un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador; evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes. Se utilizó La delimitación de la muestra es probabilística, usando el muestreo aleatorio simple, con la muestra finita con 367 participantes. Los principales resultados evidenciaron que aunque el sector es solo un referente como atractivo turístico importante de la ciudad, por ser el que mayores puntos de accesos a vulnerabilidad presenta en la zona, evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana. Se concluyó, que el atractivo cumple y requiere condiciones para fortalecer la seguridad brindada a sus visitantes y la percepción que se llevan los turistas, propendiendo a mejorar la imagen del lugar; además esta investigación servirá como base para futuros estudios en torno al tema y al fortalecimiento del sitio en posteriores proyectos.

Álvarez *et al.* (2019), en su investigación titulada “*Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador*”. Tuvo como objetivo principal realizar un análisis documental de estos dos aspectos durante las festividades anuales de la provincia, los cuales involucran programaciones a las que concurren turistas y visitantes de manera masiva. Fue una investigación documental cualitativa, de diseño no experimental. Entre los principales resultados se puede observar que existe diferencias entre la calidad y la seguridad turística de una festividad y otra. Así mismo, está el estudio y



mejoramiento de la calidad y de la seguridad de los servicios turísticos durante las celebraciones. Se concluyó que los entes gubernamentales e institucionales son los encargados de estudiar y diseñar los aspectos de calidad y seguridad turística para brindar mayor satisfacción a los turistas y visitantes. La calidad en las festividades de la provincia de Tungurahua no es homogénea y depende de los eventos que se realiza en cada ciudad. Los gestores públicos de turismo tienen en este resultado una fuente de apoyo importante para la toma de decisiones en la organización de las fiestas.

A nivel nacional se tuvo los siguientes estudios:

Aguilar (2019), en su tesis titulada *“La seguridad ciudadana en la elección del destino turístico Cajamarca en el año 2018”*. Tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la seguridad ciudadana en la elección del destino turístico de la ciudad de Cajamarca, en el año 2018. Fue una investigación de enfoque mixto con un diseño transversal y correlacional, los instrumentos de recolección de datos fueron la observación, la entrevista y la encuesta, la muestra fue conformada por 120 turistas. Dentro de sus resultados muestra que la mayoría de turistas concuerdan que la seguridad ciudadana influye en la elección del destino turístico, llevar con ellos sus cosas de valor, sin estar con el temor que se les puedan sustraer sus pertenencias. El visitante valora su vida y su tranquilidad por eso es importante la seguridad ciudadana al momento de decidir el lugar a visitar. Se concluyo que El plan de seguridad de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo–Cajamarca es denominado “Red de Protección al Turista”, tiene por objetivo velar por la seguridad del turista. El cual influye en la elección del destino de la ciudad de Cajamarca, ya que el turista considera que genera confianza para visitarla haciendo más rápida la decisión de su elección. Además, la Policía de Turismo efectúa acciones de prevención contra los actos delictivos en los lugares turísticos, el cual hace un trabajo conjunto con las rondas urbanas, quienes se encargan de ayudar en la seguridad ciudadana y sus principales actividades son: rondar y capturar delincuentes teniendo como resultado una gran efectividad.

Arana (2018), en su investigación titulada *“La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018”*. Tuvo como principal objetivo determinar La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope

año 2018. Fue un estudio de enfoque mixto, la investigación fue aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental. Para esta investigación la demanda turística está compuesta por los turistas nacionales y extranjeros que visitan el distrito de Ascope y la muestra está conformada por un número de 81 turistas. Para realizar la obtención de datos se realizó la entrevista y la encuesta que para ello fueron validados por tres personas especializados en el tema. La percepción fue medida en tres niveles que son los siguientes: Bueno, regular y malo que fueron posteriormente procesadas para la elaboración de tablas y gráficos y así poder cumplir con los resultados del estudio. Los principales resultados fueron que el 28% respondió que se encuentra “Completamente en desacuerdo”, el 22% respondió que se encuentra “indiferente”, siguiendo el 20% que muestra “Muy de acuerdo”, el 17% se encuentra en 28% 22% 20% 17% 13% 0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% Completamente en desacuerdo Indiferente Muy de acuerdo Desacuerdo De acuerdo Porcentaje 27 Desacuerdo y el 13% se encuentra “De acuerdo”, entonces, se asume que la mayoría de los turistas manifiestan que el conflicto social existente en Ascope genera dificultad en el número de visitas de dicho lugar. Se concluyó que la percepción de la seguridad turística que evidencia el turista en el distrito de Ascope es media en el año 2018.

Cruz & Ordinola (2019), en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes”*. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos respecto de la seguridad turística en el distrito de Tumbes. Fue una investigación de enfoque mixto con un diseño no experimental con un muestreo no probabilístico, se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Se calculó una muestra de 383 turistas. Entre sus principales resultados indica que de los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, 71% muestran un nivel de “insatisfacción” con relación a la seguridad turística en este distrito; solamente el 29% de ellos evidencia un nivel de “satisfacción”, mientras que ninguno evidencia un nivel de complacencia. Se concluyó. El nivel de satisfacción que tienen los turistas ecuatorianos que visitan el distrito de Tumbes, respecto de la seguridad turística, acorde a la medición de la satisfacción de Kotler y Keller, es de insatisfacción 71% y 29% de satisfacción.

Enriquez (2018), en su tesis titulada *“La seguridad turística en el espacio turístico del distrito Rímac, 2018”*. Tuvo como objetivo principal describir la seguridad turística en los espacios turísticos del distrito Rímac, 2018. Fue una investigación aplicada de enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico. Su principal resultado fue que la seguridad de los servicios turísticos en los espacios turísticos del distrito es importante ver si los principales atractivos turísticos cuentan con seguridad, según los datos recolectados en su mayoría afirman que estos lugares no cuentan con presencia policial ni de alguna autoridad para salvaguardar a los visitantes y públicos en general, estableciéndose horarios. Se concluyó que, La seguridad de los servicios turísticos actual en los espacios turísticos del dicho distrito es regular, lo cual es afirmado por algunos entrevistados, debido a que, si se sienten seguros en los restaurantes turísticos, pero no ven la intervención de la municipalidad, ya que, no hay personal de seguridad en los alrededores de estos restaurantes, ni en los atractivos turísticos del distrito.

Quispe & Sante (2019), en su tesis titulada *“La informalidad de los hostels y su incidencia en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco”*. Tuvo como objetivo principal determinar como la informalidad de los hostels inciden en la seguridad turística del centro histórico del cusco. Fue una investigación de enfoque mixto con un diseño experimental y no experimental, con una muestra de 134 turistas. Entre sus resultados menciona que se puede determinar que la implementación de normas y leyes tendrá un beneficio reciproco tanto al empresario, la entidad estatal y el visitante, así como la ciudadanía indirectamente. Se concluyó que La informalidad de los hostels influye en la seguridad del centro receptor Cusco. Ya que nuestras entrevistas a los representantes estatales en turismo nos enmarca que los aspectos negativos de la actividad de los hostels que es un 100% lograron identificar y comentan que el ambiente de inseguridad que fomentan algunas actividades de sociabilización que organizan los hostels donde se puede ver el ingreso de sustancias prohibidas causando desorden y disturbio por turistas que están con los efectos de estos elementos todos seguidos por un mal mayor la informalidad que se apoya en la escasa reglamentación de la actividad hostelera donde no se puede encontrar una normativa específicamente desarrollada para los hostels.

También se hizo mención a algunas teorías relacionadas al tema

El turismo se considera como una actividad lucrativa, donde los visitantes se desplazan de manera nacional o internacional para realizar diferentes actividades turísticas. La OMT lo considera como:

Una actividad en diferentes ámbitos, tanto en lo cultural, social y económico que se vincula al movimiento de las personas cuando realizan un viaje dentro o fuera de su país. Así mismo, esta actividad se realiza por motivos de recreación, trabajo, o afines propios. Se puede considerar a estas personas como viajeros, visitantes o simplemente turistas, que usan su dinero para adquirir servicios relacionados a esta actividad.

De este modo, la seguridad se define por la acción de salvaguardar la integridad de un individuo:

La seguridad se entiende como un bien individual, que responde al derecho de los individuos a no tener miedo de sufrir daños personales (...) la seguridad se sigue entendiendo como un derecho privado de cada individuo, pero que tiene que estar garantizado por la sociedad, a través del pacto o contrato social. (Hernández, 2020, p. 36).

Existen diferentes enfoques de la seguridad, se muestra que la entidad encargada de brindar seguridad es el estado:

El significado de seguridad es muy extenso, y tradicional, en concordancia con las teorías existente, esto constituye las funciones del Estado y su deber al ejecutar la defensa. En este sentido, se puede mencionar dos áreas: primero las amenazas contra el Estado por parte de otros Estados donde se busca principalmente la seguridad del país y, en segundo lugar, la seguridad interior, que es la responsabilidad del gobierno actual con su propio estado. (Montero, 2013, p. 205).

Por otro lado, Jasso *et al.* (2017) manifiestan que la seguridad turística debe mantener diferentes medidas que garanticen la integridad del turista:

La seguridad implica proponer medidas o actividades que permitan la protección social, económica y jurídica hacia el visitante, con el fin de brindar seguridad en el traslado sin ningún tipo de riesgo o temor, de la misma manera, busca, enriquecer a la población con los beneficios que ofrece la actividad turística. (p. 110)

Así mismo, se debe considerar lo que busca el turista a la hora de ejecutar una acción para conservar su integridad. Por ello, “todo turista tiene la intención de regresar seguro a su punto de partida y en óptimas condiciones para cumplir su pleno deseo de disfrute y de viaje de placer”. (Jiménez & Pérez, 2018, párr. 11). En efecto, se debe prevalecer las intenciones del turista, las ganas de realizar cualquier actividad con condiciones que mantengan su seguridad y pueda compartir sus experiencias seguras.

En definitiva, la seguridad turística es punto clave que se debe considerar en cualquier actividad turística, porque, permitirá el desarrollo de la misma:

La seguridad se ha convertido en un componente indispensable para lograr el incremento de la oferta, tanto, en el servicio como en los productos que se ofrecen durante las visitas del turista. La cultura de seguridad forma parte esencial de todos los destinos turísticos, tanto para la población aledaña y para el visitante. (Antioquia et al., 2015, p. 5).

Para conocer a perfección la seguridad turística debemos mencionar algunos aspectos que la componen:

Tabla 1

*Municipio, turismo y seguridad*

Seguridad turística	
La seguridad se puede considerar como una regla que es valorada altamente por el hombre mientras se desarrolla una actividad turística donde debe considerar características que permitan el cuidado del visitante. Se puede detallar 8 variables para lograr un turismo seguro.	
Seguridad pública	Método que posibilita el libre movimiento del turista en el lugar visitado, reduciendo situaciones riesgosas, conflictivas y delictivas (hurtos o accidentes).
Seguridad social	Método que permite el libre movimiento del turista ante situaciones sociales como huelgas, manifestaciones, etc.
Seguridad médica	Método de previsión y protección durante la estadía del visitante en el lugar turístico.
Seguridad en la recreación y en eventos	Método que permite la defensa del visitante mientras la realización de la actividad turística, deportes de aventuras, eventos de satisfacción.
Seguridad informativa y de facilitación	Método de comunicación que permite conocer la oferta turística y los componentes del paquete turístico.
Seguridad vial y del transporte	Método que permite el libre movimiento del visitante entre su salida de su hospedaje y sus visitas hasta la llegada al mismo punto de inicio.
Seguridad ambiental	Método de protección del visitante en lugares naturales y la climatología.
Seguridad de los servicios turísticos	Método de protección del turista durante el movimiento en las visitas turísticas y uso de los servicios turísticos.

Fuente: Grünwald, L. A. (2010)

Para la COMEXPERÚ existen factores que aquejan la seguridad turística:

Los actos delictivos no son los únicos factores que afectan la seguridad turística, pues la informalidad también aqueja severamente la integridad de los visitantes. Cuando se emplean los servicios de una empresa informal, estos se hallan expuestos a riesgos de todo tipo, tales como transportarse en una unidad en mal estado o recibir una experiencia incompleta. (2020, párr. 2)

En otras de sus publicaciones Grünewald (2012) muestra la importancia y valoración de la seguridad turística implantada en el turismo:

La seguridad nos permite impulsar un destino turístico. Es un factor importante que siempre considera la demanda turística, además, debe ser considerado como el valor agregado que todas las empresas deben pasmar en sus servicios. Se debe incrementar las capacitaciones de seguridad del personal quien oferta sus servicios. Se debe hacer uso de las nuevas creaciones tecnológicas para mejorar la seguridad. Se debe considerar el control para detectar el nivel de capacidad del personal. En otro modo, la seguridad es una herramienta para efectuar el posicionamiento de una oferta turística, debemos conocer cuáles son los componentes de la seguridad turística para mejor en ese ámbito. El ser humano no tiene la capacidad de proteger todo, pero debemos esforzarnos en ofrecer un servicio de calidad incluyendo la seguridad como parte de él. (p. 144)

Existen características del servicio turístico que sirve para prevalecer la seguridad al momento que se adquiriera el servicio:

Tabla 2

*Plan de protección al turista*

Características del servicio turístico	
Seguridad Física	Equivale a tranquilidad y protección, el cuidado personal y satisfacción del cliente.
Facilidad y/o posibilidad de transportarse	Transporte oportuno a los lugares que desea visitar y sin posibles riesgos a su protección en general.
Claridad en las cuentas y entrega de documentos	Transparencia en el consumo durante la estancia.
Comunicación inmediata	Se debe proporcionar los contactos que necesita el turista, el mensaje brindado debe ser claro y brindar a detalle diferentes alternativas de solución.
Seguridad psicológica	El contacto con el cliente debe ser sumamente agradable y cómodo mientras su estadía y lugares de visita.
Atención médica	Dotada además con un servicio de primeros auxilios y con personal experto para atender emergencias médicas en un mínimo de tiempo.
Seguridad al interior de las habitaciones e instalaciones del hospedaje	Se debe implantar la seguridad al turista desde la primera impresión. No ahuyentar al cliente a través de mensajes como “la empresa no se responsabiliza por pertenencias perdidas en el establecimiento”.
Adquisiciones personales	Tener arreglos con centros que ofrezcan productos que necesita nuestro cliente y los pueda visitar sin previa coordinación.

Fuente: Red de Protección al Turista (2010)

Cuando se va ofrecer un servicio turístico se debe brindar todos los datos acerca de que incluye el servicio, el mensaje debe ser confiable, claro y detallado. Para la Red de Protección al Turista (2010) una seguridad informativa es “considerada como un sistema que posibilita la trasmisión del conocimiento de la oferta turística de un sitio turístico” (p. 30). Por ejemplo, cuando una empresa desea vender sus servicios turísticos debe considerar acciones que garanticen al turista



ser una empresa confiable; como, la licencia de funcionamiento, estar dentro del inventario del Mincetur y mostrar algunos servicios previos anteriormente.

Por otra parte, la comunicación es el acto de tratar entre un emisor y un receptor donde se emite un mensaje, es “un sistema abierto de interacciones, plasmadas en un contexto específico” (García, 2011). Así mismo, “La comunicación se sostiene bajo una variedad de condiciones que involucran factores lingüísticos, tales como oral o declaraciones escritas, más los otros elementos extralingüísticos que rodean un acto comunicativo” (Arango et al, 2014, p. 473). Es decir, que el ser humano realiza una acción donde se intercambia información con diferentes personas que posean una opinión distinta a ella.

Por otro lado, el conocimiento se define por la información que adquiere el ser humano a lo largo de su vida, para Santos (2010) el conocimiento es: “La acción de conocer en el sentido académico del término, corresponde con la adquisición de la información que representa la explicación válida de los fenómenos que constituyen su experiencia de vida” (p. 103). Así mismo, De Brasi, propone: que el “conocimiento es la aprehensión de la verdad por medio de procedimientos que conducen a la verdad que existen para la competencia testimonial” (2015, p. 7). Es la capacidad del ser humano al obtener formación académica y las experiencias durante su vida.

La seguridad de la integridad física es considerada como un derecho del ser humano para la protección del cuerpo físico para el Mincetur (2019) se debe “determinar las situaciones probables y circunstancias de peligro e inseguridad que pueden incapacitar el aumento del desarrollo del Turismo, con la finalidad de vencerlas, para asegurar la seguridad integral y resguardo del turista” (p. 4). Esto conlleva, a que los objetos usados para brindar los servicios turísticos deben estar previamente regularizados y con los permisos correspondientes para que garanticen la seguridad en los visitantes.

Dentro de la seguridad integral se debe abarcar un ícono como la vulnerabilidad que se conceptualiza por situaciones negativas donde somos propensos a sufrir cualquier situación que podrán en riesgo nuestra integridad. Feito, L. (2007) expresa que “ser vulnerable implica fragilidad, situaciones de

amenaza o la probabilidad de sufrir daño. Por tanto, implica ser susceptible de tener una enfermedad o algún daño físico que cause algo malo o doloroso”. Así también, las “vulnerabilidades que se manifiestan de forma explícita, lo que es de constatación fácil, o sea, la que es atribuida puede ser más susceptible. Por otro lado, existe la implícita, no siempre percibida y manifestada”. (Cunha, et al., 2018). En efecto, la vulnerabilidad muestra que nosotros estamos expuestos a circunstancias que no garantizan completamente nuestra seguridad dentro del uso de un servicio turístico.

Así mismo, existen los accidentes que podemos llegar a sufrir dentro de la actividad turística, pueden suscitarse por diferentes motivos:

Los accidentes pueden ocasionarse por diferentes causas, como; las inmediatas que suelen producirse por decisiones y actividades inseguras. Existe también, las cualidades inseguras, como falta de equipos de protección personal, zonas inseguras y maquinarias sin evaluaciones para su uso que pueden ocasionar daños en la vida del ser humano. (Bonilla, et al., 2016)

“Los accidentes son acontecimientos no ansiados que generalmente causan hematomas o la muerte. Son sucesos que pueden impedirse, que nacen por acciones concretas que pueden reconocerse”. (Aguirre, 2017, p. 8). Con esto quiero decir, que mientras adquiramos servicios que no estén dentro del marco legal, nosotros no solo promovemos la informalidad, sino que, nosotros mismo nos exponemos a sufrirlos.

La seguridad médica es un sistema compuesto por normas y entidades que se encargan de la protección del visitante en todos los lugares que visite, la Red de Protección al Turista (2010) considera que es “un procedimiento que permite la prevención de sucesos de daño, el actuar ante las emergencias y la protección de la salud de cualquier visitante en su viaje o durante sus recorridos en el lugar turístico”. (p. 30). Esto es referente, a un método que implica diferentes pautas,

acciones, decisiones con el fin de salvaguardar la salud del visitante desde la llegada al lugar de visita hasta su salida de la misma.

Dentro de la seguridad medica pueden suceder algunas emergencias, estas se definen como una situación donde se pone en riesgo la salud del visitante y situaciones donde puedan ocasionar su fallecimiento. Para Carrillo, et al., (2017) conceptualizan que “una emergencia es un acontecimiento que no se puede prevenir, causan daños y ponen en riesgo la existencia o la vida de las entidades o personas quienes lo padecen, este tipo de eventos necesitan una atención urgente” (p. 17). Las “emergencias pueden situarse en zonas donde el ser humano este herido gravemente o con riesgo a morir, donde tiene el derecho a recibir una atención personalizada para revertir los daños” (Biondo, et al., 2017). Conviene subrayar que, las emergencias son situaciones que aparecen en cualquier instante y solo depende de las autoridades entablar acciones que permitan la inexistencia o disminución de las misma.

A su vez, una de las acciones que evita estas situaciones es la prevención. La prevención es un actuar anticipado de situaciones que generen impactos negativos. Según Álvarez et al. (2011) “La Prevención se puede definir como acciones o medidas tomadas para prevenir la aparición de una enfermedad, reducir los factores de riesgo y evitar las consecuencias de la misma”. También Bonilla & Gutiérrez hablan acerca de que: “una opción para la prevención es conocer el punto inicial del problema, de esta manera, se reconoce que las lesiones no son causadas por tener mala suerte” (2014, p. 133). Este actuar, implica proponer decisiones que eviten las condiciones de riesgo, deben lograr el ausentismo del peligro y ante una situación semejante se debe contener la propagación de la situación presente.

Por otro lado, la seguridad en la recreación es el momento donde hacemos uso del servicio turístico, ya sea, las actividades de aventura o un recorrido dentro de centros culturales. Grünwald (2010) lo define como un “procedimiento que se realiza durante la actividad recreativa del turista o también cuando asiste a una festividad de su preferencia con la finalidad de preservar su expectativa en el uso o asistencia de los mencionados” (p. 27). Es importante reconocer el riesgo de lesión que puede sufrir un turista cuando hace uso de algún servicio turístico. Por

ello, se debe evitar mediante la obtención de medidas anticipadas ante estos actos y así cuidar la seguridad de nuestro cliente.

Al momento, que realizaremos una actividad turística podemos tomar en cuenta hacer uso de un equipo de protección de acuerdo a la actividad que se va a realizar, según, Arrázola, et al., puede definirse como: “Los equipos de protección son considerados como herramientas que permiten la protección de la vida e integridad, exposición a daños causales de males y prevención para mantener el bienestar del ser humano” (2017, p. 272). En otras palabras, son objetos que nos permite crear una barrera entre un accidente para mantener nuestro bienestar cuando realizamos una actividad turística.

### **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación presente fue de tipo básica – nivel exploratorio donde “tiene un alto grado de desarrollarse ampliamente en la realidad del contexto estudiado, porque brinda el dominio de las categorías que se desean evaluar y conocer las causas de los hechos” (Gutiérrez, 2010, p. 127).

Fue de enfoque cualitativo que se define como “una investigación que permite conocer el fenómeno mediante la percepción o experiencias de los participantes elegidos para un estudio, normalmente su soporte es la observación que se toma durante los sucesos de la realidad” (Corona, 2018). En la investigación cualitativa nos permitió conocer y observar a profundidad el fenómeno que se está desarrollando naturalmente.

Con un diseño fenomenológico donde Cajas, et al., manifiestan que “radica en los estudios de los fenómenos sociales donde se toma en cuenta las vivencias de los propios participantes” (2018, p. 51). Este diseño nos permite entender, analizar, comprender y conocer las experiencias subjetivas desde la mirada del mismo participante.

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

La presente investigación tuvo como unidad temática; seguridad turística, donde, Jasso, et al., manifiestan que la seguridad turística debe mantener diferentes medidas que garanticen la integridad del turista:

La seguridad implica proponer medidas o actividades que permitan la protección social, económica y jurídica hacia el visitante, con el fin de brindar seguridad en el traslado sin ningún tipo de riesgo o temor, de la misma manera, busca, enriquecer a la población con los beneficios que ofrece la actividad turística. (2017, p. 110).

Así mismo, se exploró a través de la experiencia de los participantes, por otro lado, para conocer a detalle la seguridad turística es necesario conocer como subcategorías: la seguridad informativa, la seguridad de la integridad física, la

seguridad médica y seguridad recreativa. La matriz de categorización estará ubicada en los anexos de esta investigación.

### **3.3 Escenario de estudio**

El área de estudio se suscitó en el departamento de Ica, en la provincia de Ica, distrito de Ica. La región Ica es considerado como el segundo departamento del Perú que percibe gran cantidad de turistas después del departamento de Cusco. En el distrito de Ica se sitúa el Oasis la Huacachina que es considerado como un ambiente urbano monumental por el Ministerio de Cultura. En este ambiente se encuentra la laguna que resalta por su belleza natural que está rodeada por los cerros de arena, más conocidos como las dunas de Ica, donde la actividad más desarrollada es el turismo de aventura, a través, de los deportes como el uso de los cuatrimotos, los tubulares y el sandboarding. Además, cuenta con instalaciones hoteleras de categoría, así, como áreas recreativas para todo el público general. El acceso al lugar es vía terrestre con los medios de transporte particular, bus turístico, taxi o a pie. El ingreso es completamente libre.

### **3.4 Participantes**

Los participantes del estudio fueron los turistas nacionales que han visitado e hicieron uso del servicio de los tubulares entre las edades de 18 años hasta los 50 años, ellos serán el objeto de estudio. La muestra tomada fue de 10 personas con las características mencionadas para analizar la seguridad turística desde la percepción en sus experiencias. Los participantes “son el conjunto o parte del universo elegido que permitirá el desarrollo de la investigación” (López, 2004). Así mismo, la investigación fue de muestreo no probabilístico - por conveniencia, pues, “proporciona la facilidad de selección de los participantes considerados en la investigación que se realizará. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad de las personas con el investigador” (Manterola & Otzen, 2017, párr. 13). Por ello, el investigador busca la accesibilidad de los participantes para la investigación.

### **3.5 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

La investigación hizo uso de la técnica e instrumento de recolección de datos; la entrevista y guía de entrevista. Se utilizó esta técnica para poder concretar los objetivos planteados y conseguir la máxima información relacionado al tema de estudio que busca analizar la seguridad turística mediante la percepción del turista en el servicio de los tubulares. La guía de entrevista estuvo compuesta por 12 preguntas abiertas que son obtenidas a través de las categorías y subcategorías del estudio que permitió a la persona entrevistada expresarse y brindar su percepción acerca de la seguridad turística. Tuvo un proceso de validación de expertos para asegurar su validez antes de la aplicación al campo. Así también, se hizo uso de grabaciones para la transcripción de las entrevistas. Además, este instrumento fue considerado como evidencia de la información conseguida porque fue el resultado de toda una búsqueda sistemática.

### **3.6 Procedimientos**

El principal objetivo de la investigación fue: “Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020. El instrumento que se aplicó permitió explorar la información relacionada al objetivo, donde se logró alcanzarlo a través de la categoría; seguridad turística y subcategorías como la seguridad informativa, seguridad de la integridad física, seguridad médica y seguridad en la recreación. Para la ejecución de la investigación presente de enfoque cualitativo se realizó la siguiente trayectoria metodológica.

Mediante esta trayectoria se pudo describir el proceso que permitió ejecutar el instrumento. Así mismo, para el instrumento se realizó visitas a algunos participantes dentro de la fase de campo, tuvo una duración de 2 semanas para la aplicación del instrumento, las entrevistas tuvieron un tiempo estimado de 5 a 31 minutos. Las preguntas permitieron responder a la problemática identificada, las 10 entrevistas aplicadas fueron realizadas por informantes claves como lo son los turistas nacionales que han hecho uso del servicio de los tubulares, a su vez, se realizó la triangulación entre los antecedentes, resultados y teorías para la



realización de la discusión plasmada en la investigación, donde se pudo conocer las similitudes y diferencias de los hallazgos en las investigaciones.

Tabla 3  
*Trayectoria Metodológica*

Fase	Aspectos
Fase pre activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información previa</li> <li>• Aproximación temática</li> <li>• Problemas, justificaciones y objetivos</li> <li>• Antecedentes y teorías</li> <li>• Método, tipo y diseño de investigación</li> <li>• Categorías, subcategorías</li> <li>• Escenario de estudio y participantes</li> <li>• Rigor científico</li> </ul>
Fase interactiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiabilidad del instrumento</li> <li>• Empleo del instrumento</li> <li>• Observación durante la recolección de datos</li> </ul>
Fase post activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcripción de los resultados</li> <li>• Análisis de la información obtenida</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

### 3.7 Rigor científico

El rigor científico “permite reconocer y resaltar la validez del instrumento que se vaya aplicar en una investigación y brinda asertar la calidad de la misma cuando se realice el estudio en las personas quienes han tenido contacto directo con el fenómeno” (Castillo & Vásquez, 2003, p. 165). La investigación presente con

enfoque cualitativo, debe realizar la validez de contenido, por ello, la presente investigación fue validado por 3 expertos en el tema de Seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020. El porcentaje general dado por los expertos fue de 87%, por lo cual, fue considerada aplicable.

Tabla 4

*Cuadro de validación de Expertos*

N°	NOMBRE DE EXPERTO VALIDADOR	INSTITUCIÓN DE PROCEDENCIA	GRADO ACADÉMICO	PROMEDIO DE VALIDEZ
1	Dr. Robert Alexander Jara Miranda	UCV	Doctor	90%
2	Mg. Frank David Huamaní Paliza	UCV	Magister	90%
3	MBA. Karla Paola Agurto Ruiz	UCV	MBA	80%

Fuente: Elaboración propia

### 3.8 Método de análisis de la Información

Durante esta fase se aplicó los instrumentos de recolección de datos (entrevistas) a través plataformas virtuales y llamadas telefónicas para la obtención de datos del instrumento. Se aplicó la herramienta de ATLAS. Ti donde se ordenó y se procesó la información obtenida en la aplicación del instrumento. Esto nos permitió la codificación, categorización e interpretación.

### 3.9 Aspectos éticos

La presente investigación fue respaldada por trabajos previos e información de carácter científico, donde, se ha respeto la originalidad de cada autor mencionado, el respeto a las ideologías políticas, culturales, tradicionales, religiosas e integrales. Mantuvo los principios de ética y se usa un dialecto

apropiado, el trabajo de campo se realizó con la información y el consentimiento previo de los participantes, así mismo, se ha protegido la identidad de los participantes y se evidencio con grabaciones o videos para asegurar la validez de los datos obtenidos.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A partir de los hallazgos encontrados se presentan los resultados que han permitido alcanzar los objetivos plasmados en la investigación presente. Se muestran las 7 subcategorías que consintieron el desarrollo de la entrevista, los cuales son: conocimiento, comunicación, vulnerabilidad, accidentes, emergencias, prevención y equipos de protección, las subcategorías fueron unidas en 4 categorías; seguridad informativa, seguridad de la integridad física, seguridad médica y seguridad en la recreación, donde fueron planificadas en una unidad temática: Seguridad turística.

Dentro del primer objetivo se busca “Conocer la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020” donde se incluye información de los entrevistados acerca del conocimiento y comunicación que percibieron en el servicio de los tubulares; se conoce que es un punto clave para brindar un servicio de calidad al turista, por lo que, en general expusieron que se debe mejorar la atención hacia los turistas quienes hacen uso del servicio de los tubulares, por lo cual, se debe capacitar a estas personas quienes ofrecen el servicio porque no cuentan con la experiencia necesaria para estar en contacto directo con un turista, puesto que, se lograba visualizar su incapacidad en su desempeño. Este resultado se puede visualizar en la siguiente respuesta:

*“No podría decir que son profesionales, pero creo que solo son personas de ahí, que brindan el servicio porque ellos solos han aprendido o algo así. El joven titubeaba mucho y pues me di cuenta que no está capacitado. Uno se da cuenta cuando alguien habla con palabras técnicas y su forma de expresarse es buena, pero el solo decía cosas que creía que se debía decir y así simple”. (E1). “Pues tenía el suficiente conocimiento, pues no, pues tenía el suficiente conocimiento, pues no creí eso en ningún momento, porque uno, sentí que era una persona que ya habitaba ahí informalmente, eh siempre, obviamente, cuando tú buscas un servicio más profesional o un servicio de turismo, buscas a alguien que te represente formalmente no y que sea una persona seria que realmente conozca la historia del lugar, que realmente se preocupe por cómo se siente su cliente y, y la información que te dan sea verídica, pero no, no sentí que tenía la información adecuada, solamente nos ... si nosotros podíamos visualizar algo ... nos explicaba*

*y nos decía sobre eso, pero no nos decía algo más no, algo más que nosotros quisiéramos saber o que nos gustó ver o conocer no”. (E3).*

Dentro del segundo objetivo donde se busca “Conocer la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020”, donde se muestra información de los entrevistados acerca de vulnerabilidad y accidentes que percibieron en el servicio de los tubulares; la sensación de sufrir algún daño no debería incluirse en este servicio porque generarían consecuencias hacia la pérdida o reducción del uso de los tubulares provocando la reducción de ingresos por esta actividad, así mismo, se considera que una situación de riesgo no debe confundirse como parte de la adrenalina, por consiguiente, en su mayoría de los entrevistados manifestaron que pudieron sufrir un accidente a consecuencia de equipos desgastados en el tubular y por el desinterés del personal acerca de la seguridad hacia sus clientes. Además, los entrevistados infieren que les gustaría tener un centro médico cerca para su bienestar ante un suceso en contra de su integridad. Este resultado se muestra en las siguientes respuestas:

*“Sí, yo creo que sí, a la hora de las bajadas más que todo, me sentí vulnerable a un accidente, pensé se, se iba a voltear el tubular, en este momento si sentí miedo de caer pues encima que este tubular puede pasar encima de ti”. (E9). “No siempre el tema adrenalina debe estar relacionado al tema miedo no, el miedo es por el tema de la seguridad, porque no eh subes a estos tubulares y te tomas con que este este, este, le falta implementación y es por ellos que relacionas un poco el miedo”. (E2). “Cómo te comentaba hace un momento, yo creo que los paramédicos que pueden estar en el lugar haciendo rondas para en el caso que alguien necesite no, más que nada, por el carrito se voltea o si alguien se emociona mucho no, porque a veces no sabemos qué tipo de personas también suben a esos, a esos carritos y tienen alguna enfermedad cardíaca y respiratoria o le falta el aire con tanta de la adrenalina que también se vive ahí, tener botiquines, contar con un seguro tanto los tubulares y el personal que este certificado”. (E3).*

Dentro del tercer objetivo donde se busca “Conocer la seguridad médica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020” donde se observa los resultados obtenidos a través de las subcategorías; emergencias y prevención donde pudieron percibir que los ofertantes del servicio no cuentan con un servicio médico que los respalde ante algún evento fortuito en contra de su integridad, mencionan que les gustaría recibir este beneficio a fin de realizar una experiencia segura y no es de relevancia efectuar un pago adicional. Además, manifiestan que las entidades encargadas deberían utilizar la fiscalización y supervisión para que exista un mayor control en el otorgamiento de permisos y reconocer quienes están autorizados en brindar el servicio de los tubulares. Este resultado está plasmado en las siguientes respuestas:

*“Porque, creo que es importante porque si en caso haya un accidente eso me protegería y sabría que me van a trasladar a un centro médico, así yo ... pues yo me sentiría más segura no, porque sabemos que alguien nos va atender y no como aquí, que todos se lavan las manos de los accidentes que pasan. Las empresas que dan estos servicios deberían ... deberían pues contar con esto y mostrarlos sobre todo porque debes dar a conocer lo que tienes y porque debemos preferirte no”. (E5).* *“Eh bueno, las entidades encargadas podrían, antes de que los carros tubulares partan hacerle una revisión técnica en donde los pilotos nos muestren su identificación y de que pertenecen al lugar turístico y eh revisar los cinturones de seguridad, en caso haya algunos, he visto que van con casco de seguridad también por si, en caso .... Es básico. (E6).*

Dentro del cuarto objetivo donde se busca “Conocer la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020” a través de la subcategoría; equipo de protección, donde se considera que estos objetos son de suma importancia para resguardar la integridad física, donde los entrevistados mencionaron que, este servicio no cuentan con ningún equipo de protección en la realización de este deporte de aventura, adicionan que, se debe dar la importancia correspondiente, puesto que, consideran eficientes para salvaguardar su seguridad. Así mismo, mencionan algunos de los equipos de protección

considerados primordiales que deben brindarse al público para este recorrido. Este resultado se puede observar en las siguientes respuestas:

*“La verdad que no me brindaron ningún tipo de protección nada absolutamente nada, solamente nos dijeron que nos pongamos los cinturones y que iban a empezar recorrido nada más, pero después no tuvimos ningún tipo de protección” (E3). “Sería eficiente que me brindaran equipos, yo puedo cuidarme así y evitar algunos accidentes para mí misma”. (E8). “Puede ser como una especie de tipo casco, algo a si no, porque lo primero que uno protege es la cabeza no, entonces o de lo contrario que los tubulares sean reestructurados, pueden ser cubiertos con algo que no te permite ... que tampoco que la arena te caigan y que a la hora que uno caiga, supongamos que se ... voltea algo, porque no estamos libres de nada valla a protegernos algo no, a la carrosa, que esté cubierto no y claro puede ser posible las coderas rodilleras, sobre todo un casco más , que se visible, que se pueda ver, porque uno pueda ver, te caes, pero estas con el casco, no te puedes atragantar, no te cae arena a los ojos.”. (E10).*

Según el primer problema “¿Cómo es la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?”, los datos obtenidos en el primer resultado muestra que la atención recibida fue de muy baja calidad, se debe mejorar la atención hacia los turistas que hacen uso del servicio de los tubulares, por lo cual, se debe capacitar a estas personas quienes ofrecen el servicio porque no cuentan con la experiencia necesaria para estar en contacto directo con un turista, puesto que, se lograba visualizar su incapacidad en su desempeño, resultados que al ser comparados con lo acertado por Álvarez, et al. (2019), en su investigación titulada “Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador”. Se concluyó que los entes gubernamentales e institucionales son los encargados de estudiar y diseñar los aspectos de calidad y seguridad turística para brindar mayor satisfacción a los turistas y visitantes. La calidad en las festividades de la provincia de Tungurahua no es homogénea y depende de los eventos que se realiza en cada ciudad. Los gestores públicos de turismo tienen en este resultado una fuente de apoyo importante para la toma de decisiones en la organización de las fiestas. Estos



resultados pueden inferir que existe la necesidad de ejecutar acciones o planes que permitan enseñar y transmitir el conocimiento referente a la atención hacia el turista que hace uso del servicio turístico en cualquier atractivo visitado, estas acciones deben ser ejecutadas por parte de entidades que se encargan de promover y desarrollar el turismo, a través de estos planes se puede alcanzar y mejorar la calidad de servicio en este rubro, así mismo, se puede lograr el incremento constante de las visitas turísticas y la economía a través de la seguridad informativa donde, para la Red de Protección al Turista (2010) menciona que la seguridad informativa es “considerada como un sistema que posibilita la trasmisión del conocimiento de la oferta turística de un sitio turístico” (p. 30).

Dentro del segundo problema que fue planteada de la siguiente manera “¿Cómo es la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?”, los datos que se obtuvieron en el segundo resultado la sensación de sufrir algún daño no debería incluirse en este servicio porque generarían consecuencias hacia la pérdida o reducción del uso de los tubulares provocando la reducción de ingresos por esta actividad, así mismo, se considera que una situación de riesgo no debe confundirse como parte de la adrenalina, por consiguiente, en su mayoría de los entrevistados manifestaron que pudieron sufrir un accidente a consecuencia de equipos desgastados en el tubular y por el desinterés del personal acerca de la seguridad hacia sus clientes, resultado que al ser comparado con Esquivel, et al. (2017), en su investigación titulada “*La seguridad turística en el centro íntegramente planeado bahías de Huatulco, Oaxaca México: un estado del arte*”, donde concluye que es importante declarar que a la fecha del levantamiento de información el municipio de Santa María Huatulco no cuenta con Ministerio Público especializado en materia turística. El apoyo que la policía turística tiene con otras instituciones de apoyo para atender la ocurrencia de algún incidente donde se vean implicados los turistas está presente y se realiza con: a) Sub- dirección de Seguridad Pública Municipal y b) Protección civil y Bomberos de Huatulco. Huatulco como un Centro Integralmente Planeado en México da cuenta de la existencia restringida de mecanismos y medios que procuren el bienestar del turista y viajero. Ciertamente al día de hoy se puede decir que Huatulco es un destino que se aflige por la vulnerabilidad de sus visitantes y por los incidentes que puedan agravar su integridad. Dentro de estos resultados se

encuentra la similitud de la ausencia de la efectividad del ministerio, donde se observa deficiencias en el servicio de los tubulares debido a que se brinda un servicio no regularizado, donde generalmente ponen en riesgo la integridad de un turista causando los accidentes, por lo cual, antes de brindar un servicio turístico a través de un vehículo se debe considerar establecer medidas que permitan reconocer el buen estado tanto del vehículo como del personal quien lo conduce y de debe plasmar mediante documentos para la acreditación del buen estado para anticiparse a situaciones de riesgo, así mismo, el Mincetur (2019) menciona que se debe “determinar las situaciones probables y circunstancias de peligro e inseguridad que pueden incapacitar el aumento del desarrollo del Turismo, con la finalidad de vencerlas, para asegurar la seguridad integral y resguardo del turista” (p. 4).

Por consiguiente, dentro del tercer problema donde se estableció ¿Cómo es la seguridad medica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?, donde los datos que se obtuvieron en el tercer resultado se pudo percibir que los ofertantes del servicio no cuentan con un servicio médico que los respalde ante algún evento fortuito en contra de su integridad, mencionan que les gustaría recibir este beneficio a fin de realizar una experiencia segura y no es de relevancia efectuar un pago adicional. Además, manifiestan que las entidades encargadas deberían utilizar la fiscalización y supervisión para que exista un mayor control en el otorgamiento de permisos y reconocer quienes están autorizados en brindar el servicio de los tubulares, resultados que al ser comparados con Esquivel (2017), en su tesis titulada “Seguridad turística: acercamiento para la conformación de un modelo integral para los destinos turísticos”. Se concluyó que la seguridad pública en México es una función a cargo de la Federación, entidades federativas y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación, persecución, y la sanción de las infracciones administrativas en los términos que la Ley señala en la Constitución Política Mexicana, a través de la adaptación de medidas preventivas con el fin de salvaguardar la integridad física y económica de los ciudadanos. Entre estos resultados se encuentra que las entidades quienes brindar algún servicio turístico deben estar respaldas por acciones o beneficios hacia los consumidores que permitan la prevención de actos inseguros y la informalidad, así mismo, se debería sancionar a quienes no cumplen con pautas

establecidas por las entidades que se encargan de regularizar este entorno y se debe incrementar las acciones de regularización y fiscalización en el otorgamiento de permisos, control para evitar la presencia de emergencias causadas por el desinterés o ausencia de los ejecutores y controladores de las actividades turísticas para aprender a brindar un servicio adecuado y todos los beneficios incluyentes del servicio. Además, la Red de Protección al Turista (2010) considera que es “un procedimiento que permite la prevención de sucesos de daño, el actuar ante las emergencias y la protección de la salud de cualquier visitante en su viaje o durante sus recorridos en el lugar turístico”. (p. 30).

Dentro del ultimo problema, donde se planteó ¿Cómo es la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?, donde los datos que se obtuvieron el cuarto resultado fue que este servicio no cuentan con ningún equipo de protección en la realización de este deporte de aventura, adicionan que, se debe dar la importancia correspondiente, puesto que, consideran eficientes para salvaguardar su seguridad donde en comparación con Pérez (2016), en su investigación titulada “*Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*”, donde concluyó, que el atractivo cumple y requiere condiciones para fortalecer la seguridad brindada a sus visitantes y la percepción que se llevan los turistas, propendiendo a mejorar la imagen del lugar; además esta investigación servirá como base para futuros estudios en torno al tema y al fortalecimiento del sitio en posteriores proyectos. Entre estas informaciones que ambos destinos turísticos tienen problemas en la seguridad que brindan dentro de su servicio, pero están en la capacidad de mejorar y establecer medidas que los ayuden a mantenerse por el buen servicio, por reducir el desánimo de no volver a asistir al lugar, así mismo, en ambos lugares requieren intervención para mejorar la imagen y experiencia que se lleva el visitante al percibir la seguridad en el destino turístico, se entiende además, que se debe seguir técnicas o pautas para prevalecer la expectativa con la que llega un turista al lugar de su preferencia, su vez Grünwald, L. (2010) menciona que existe un “procedimiento que se realiza durante la actividad recreativa del turista o también cuando asiste a una festividad de su preferencia con la finalidad de preservar su expectativa en el uso o asistencia de los mencionados” (p. 27).

## **V. CONCLUSIONES**

1. En la presente investigación se analizó la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020, donde lo más resaltante del análisis de la seguridad turística fue que es percibida con altas deficiencias y carencias por mejorar, porque no se realiza un control constante por las entidades para ofrecer un servicio seguro. El servicio de los tubulares que se brinda en este atractivo turístico debe considerar alcanzar un alto nivel de calidad, puesto que, el turismo es una actividad basada en la experiencia como punto de consideración a la hora de elegir un destino.

2. Al mismo tiempo, se conoció la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020, donde lo más importante fue que los encargados quienes están en contacto con un turista cuentan con conocimientos básicos aprendidos por ellos mismos, sin ningún tipo de capacitaciones por mejorar esta deficiencia, así mismo, al estar en contacto con un turista se muestran problemas para transmitir los detalles de la oferta turística y se resalta la dificultad de interacción con el visitante.

3. Por consiguiente, se conoció la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020, donde se destacó la falta de importancia que se le brinda a las situaciones de riesgo porque no se busca revertir estas malas prácticas plasmadas en la infraestructura del tubular o durante el recorrido y no se asegura al visitante que el personal está totalmente capacitado para realizar esta actividad, es importante reducir estas situaciones causadas por negligencias que nacen de la ausencia de supervisión de la actividad para lograr el desarrollo apropiado de esta actividad.

4. Así mismo, se conoció la seguridad médica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020, donde lo más importante fue que los tubulares no cuentan con un respaldo ante un accidente, no tienden a hacerse responsables ante un evento fortuito y no existe el compromiso de brindar un servicio turístico de calidad porque no se considera ejecutar una actividad

responsable para prevalecer la seguridad tanto de sus consumidores como del chofer mismo, es por ello, que se debe ser persistente en la mejora de este servicio para mantener la afluencia de turistas.

5. Finalmente, se conoció la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020, donde se pudo conocer que la actividad dentro de los tubulares no se realiza con responsabilidad porque no cuenta con equipos de protección suficientes, obligando que algunos equipos sean comprados por el público donde solamente se adquieren implementos al alcance de sus bolsillos. Dentro en un servicio o deporte de aventura donde se paga por un servicio completo es necesario implementar estos equipos porque reducen las probabilidades de sufrir algún daño.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las entidades encargadas ejecutar planes que permitan implantar normas para mejorar la seguridad turística y controlar el cumplimiento de las mismas hacia a todos los ejecutores de esta actividad turística, con el fin de, mejorar la seguridad turística dentro del servicio de los tubulares para así, prevalecer e incrementar las visitas turísticas, las experiencias, las expectativas y con todo lo que llega un turista para enriquecer sus vivencias en esta actividad.
2. Se recomienda a las entidades encargas desarrollar capacitaciones constantes donde se permita transmitir el conocimiento para mejorar la formación del personal, así como también su enriquecer su dialecto y el compromiso de brindar un servicio adecuado y de calidad, pues que, los resultados positivos beneficiaran a los turistas para la obtención de la información adecuada, experiencias agradables, etc., así mismo, estaría dirigido hacia el atractivo turístico para el incremento de la percepción de turistas.
3. Se recomienda a las entidades encargadas ejecutar un control de tubulares permitidos para la realización de este servicio, controlar sus actividades en el recorrido de los tubulares, controlar la actualización de permisos otorgados, así como, solicitar una revisión técnica del tubular constantemente, además, se recomienda subsanar las deficiencias o situaciones de riesgo que pongan en peligro la integridad del visitante, con el fin de, disminuir o desaparecer estas situaciones percibidas durante el desarrollo de la actividad.
4. Se recomienda a los dueños de los tubulares realizar un contrato con una aseguradora para el actuar rápido ante un accidente, para brindar seguridad a sus consumidores y por su bienestar propio ante un accidente, así mismo, se debería ejecutar talleres que enseñen los primeros auxilios para controlar una situación prejuiciosa, así como también, realizar tipos de recorridos según la edad o situación de salud de su consumidor, realizarlo un recorrido por grados o nivel de adrenalina.



5. Se recomienda a los dueños de los tubulares ejecutar la implementación de todos los equipos de protección necesarios para la ejecución de esta actividad turística, para reducir hematomas o daños en el cuerpo físico, además, se recomienda reconocer la eficiencia de los equipos de protección durante el recorrido e implantar otros equipos de protección para seguir reduciendo riesgos.

## REFERENCIAS

- Aguilar, S. E. (2019). LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA ELECCIÓN DEL DESTINO TURÍSTICO CAJAMARCA EN EL AÑO 2018. [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3192/T016\\_76855219\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3192/T016_76855219_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aguirre, L. (2017). *¿Por qué y cómo se generan los accidentes?* <http://centroderecursos.educarchile.cl/bitstream/handle/20.500.12246/642/201309121803500.PreencionAccidentesACHS.pdf?sequence=1>
- Arana, J. E. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018.* [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23915/arana\\_c\\_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23915/arana_c_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arrázola, A., Valdiris, V. y Bedoya, E. (2017). *Preceptos de protección y prevención contra caídas de alturas.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6832756>
- Biondo, C., Ferraz, M., Silva, M., y Yarid, S. (2017). *Spirituality in urgent and emergency services.* <https://doi.org/10.1590/1983-80422017253216>
- Bonilla, F. y Gutiérrez, M. (2014). *Injuries are not accidents: towards a culture of prevention.* [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283/28332140008\\_1](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283/28332140008_1)
- Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa.* <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309>

Castro, C. E. (2019). *PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL PANECILLO*  
(Bachelor's thesis, Quito).  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1934>

Corona, J. L. (2018). *Qualitative research: epistemological, theoretical and methodological foundations*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5257/525762351005/index.html>

Cruz, P. M., Ordinola J. E. (2019). *Nivel de satisfacción de los turistas ecuatorianos sobre la seguridad turística en el distrito de Tumbes*.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/431/TESES+-+CRUZ+Y+ORDINOLA.pdf?sequence=1>

De Brasi, L. (2015). *Testimony and Value in the Theory of Knowledge*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=809/80942874005>

Enriquez, C, J. (2018). *La seguridad turística en el espacio turístico del distrito Rímac*, 2018.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47646/Enriquez\\_NCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47646/Enriquez_NCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esquivel, J. D. (2017). *Seguridad turística: acercamiento para la conformación de un modelo integral para los destinos turísticos*.  
<http://risisbi.uqroo.mx/bitstream/handle/20.500.12249/1669/G154.9.2017-1669.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Feito, L. (2007). *Vulnerability*.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113766272007000600002&lng=es&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113766272007000600002&lng=es&tlng=en).
- García, M. R. (2011). *Pensamiento sistémico y comunicación*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686612>
- Gómez, F. J. G., Muñoz, D. A. G., & de Antioquia, I. U. C. M. (2015). *CARACTERIZACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO MEDELLÍN, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN MODELO CONCEPTUAL PARA SU PONDERACIÓN*.  
<http://rdigitales.uptc.edu.co/memorias/index.php/simposio/simposio/paper/viewFile/371/369>
- González, A., Bonilla, J., Quintero, M., Reyes, C., & Chavarro, A. (2016). *Analysis of the causes and consequences of accidents occurring in two constructions projects*. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50732016000100001>
- Grünewald, L. A. (2010). *Municipio, turismo y seguridad*. [tabla 1]. [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Grünewald, L. A. (2012). *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*.  
[https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09\\_RCS21\\_dossier8.pdf?sequence=1](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09_RCS21_dossier8.pdf?sequence=1)

- Gutiérrez, G. (2010). *Investigación básica y aplicada en psicología: tres modelos de desarrollo*. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80415077011.pdf>
- Hernández, N. (2020). *La seguridad humana: del concepto al enfoque. Causas de la reducción de su uso como concepto*. <https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2020.43.002>
- Jiménez, J. y Pérez, M. A. (2018). *La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística*. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S185117322018000400008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S185117322018000400008&lng=es&tlng=es)
- López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es)
- Medina, P. S., Sánchez, J. R. V., y Álvarez, W. T. S. (2019). *Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6836430>
- Mendiburu Z. C. E., Medina P.S., Carrillo M. J. (2017). *Learning needs in medical emergency interns of the Bachelor of Dental Surgery*. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69851>
- Mendoza, V. V. S., Mazatlán, S., & Jasso, M. D. A. M. B. (2017) *SEGURIDAD TURÍSTICA EN LOS PUEBLOS MÁGICOS: EL FUERTE Y EL ROSARIO, SINALOA*. [https://www.academia.edu/34307804/Seguridad\\_Turistica\\_Pueblos\\_Magicos\\_El\\_Fuerte\\_y\\_El\\_Rosario\\_Sinaloa](https://www.academia.edu/34307804/Seguridad_Turistica_Pueblos_Magicos_El_Fuerte_y_El_Rosario_Sinaloa)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2019). *Plan de Protección al Turista*. [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN\\_DE\\_PROTECCION\\_AL\\_TURISTA\\_2018\\_2019.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/RPT/PLAN_DE_PROTECCION_AL_TURISTA_2018_2019.pdf)
- Montero, J. C. (2013). *El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. Región y Sociedad*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=102/10228940007>

Organización mundial de Turismo, consultado el 13 de mayo del 2020. *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Peña, G. B. H., Jiménez, C. N., & Ríos, R. E. (2017). *LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CENTRO INTEGRAMENTE PLANEADO BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA MÉXICO: UN ESTADO DEL ARTE*. [https://www.researchgate.net/publication/319532436\\_LA\\_SEGURIDAD\\_TURISTICA\\_EN\\_EL\\_CENTRO\\_INTEGRALMENTE\\_PLANEADO\\_BAHIAS\\_DE\\_HUATULCO\\_OAXACA\\_MEXICO\\_UN\\_ESTADO\\_DEL\\_ARTE](https://www.researchgate.net/publication/319532436_LA_SEGURIDAD_TURISTICA_EN_EL_CENTRO_INTEGRALMENTE_PLANEADO_BAHIAS_DE_HUATULCO_OAXACA_MEXICO_UN_ESTADO_DEL_ARTE)

Pérez, M. A. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10214/1/TESIS%20MAGDALENA%20KATHERINE%20VILLALBA%20VINCES.pdf>

Quispe, W. E., & Sante, J. (2019). *La informalidad de los hostels y su incidencia en la seguridad turística del Centro Histórico del Cusco*. [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3797/253T20190119\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3797/253T20190119_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Red de Protección al Turista. *Plan de protección al turista*. (2010). [tabla 2]. [http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN\\_PROTECCION\\_TURISTA.pdf](http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf)

Sanches, M., Mannes, M., y Cunha, T. (2018). *Moral vulnerability: a view of exclusions in the context of bioethics*. <https://doi.org/10.1590/1983-80422018261224>

Santos, D. M. (2010). *OBJETIVAR EL CONOCIMIENTO*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2430/243016325011>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú, (2020, 17 de enero). *SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PERÚ*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/seguridad-turistica-en-el-peru>

Tilano, L., Cardenas, A., Betancur, I., Rivera, L., Mauricio, & Gómez, B., Arango, J., Moreno, Y., Jaramillo, A. (2014). *Tools Facilitating Communication for the Deaf*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=834/83433781004>

Tinoco, N., Cajas, P., M., & Santos, O. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica-Diseño de investigación cualitativa*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14209>

Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). *Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud*. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-423X2011000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-423X2011000100003&lng=es&tlng=es)

## Anexos

### Anexo 1

#### MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	INSTRUMENTO
Seguridad turística	Jasso et al. (2017). La seguridad implica diseñar y ejecutar medidas que ofrezcan protección social, económica y jurídica al turista para que pueda trasladarse sin riesgo y temor al destino, y a su vez, la población local goce de los beneficios de esta actividad a través de una imagen turística favorable.	La seguridad turística es un factor importante que se toma en cuenta al momento de adquirir un servicio turístico. Este factor condiciona a todas las empresas a brindar un servicio de calidad y prevalecer la seguridad del turista. Con el fin de impulsar el desarrollo turístico dentro de las normas que establecen las entidades encargadas del turismo.	Seguridad informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Conocimiento</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Entrevista <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista
			Seguridad de la integridad física	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vulnerabilidad</li> <li>Accidentes</li> </ul>	
			Seguridad médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emergencias</li> <li>Prevención</li> </ul>	
			Seguridad en la recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo de protección</li> </ul>	



## Anexo 2

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
¿Cómo es la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?	Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020	Seguridad turística	Seguridad informativa	Conocimiento Comunicación	<b>Enfoque:</b> Cualitativo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>				<b>Tipo de investigación:</b> Básica
¿Cómo es la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?	Conocer la seguridad informativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.		Seguridad en la integridad física	Vulnerabilidad Accidentes	<b>Diseño de investigación:</b> Fenomenológico
¿Cómo es la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?	Conocer la seguridad de la integridad física que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.				<b>Muestra:</b> 10 turistas que hicieron uso del servicio de los tubulares
¿Cómo es la seguridad médica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?	Conocer la seguridad médica que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.		Seguridad médica	Emergencias Prevención	<b>Técnica:</b> Entrevista
¿Cómo es la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020?	Conocer la seguridad recreativa que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, 2020.		Seguridad en la recreación	Equipo protección de	<b>Instrumento:</b> Guía de entrevista

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ENTREVISTA A LOS TURISTAS SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA PERCIBIDA EN EL SERVICIO DE LOS TUBULARES DE ICA, LIMA, 2020

La presente investigación titulada Seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020 tiene como objetivo Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020, con la finalidad de desarrollar una investigación de tipo académica como estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo cual le agradecería responda las siguientes preguntas de la presente entrevista, indicando que los datos obtenidos tendrán uso estrictamente académico, se respetará el anonimato y la confidencialidad de la información brindada.

La presente entrevista busca obtener información a través de la percepción del turista, quien ha hecho uso del servicio de los tubulares.

Nombre y apellidos del entrevistado:
Fecha de entrevista:
Edad:
Ocupación:
Género: Femenino
Lugar: Lima

CATEGORÍA:

Seguridad Informativa

Conocimiento

1. ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?

## Comunicación

2. ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?

## CATEGORÍA:

### Seguridad en la integridad física

#### Vulnerabilidad

3. ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?
4. ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?

#### Accidentes

5. ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?
6. ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?
7. ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?

## CATEGORÍA:

### Seguridad médica

#### Emergencias

8. ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?

#### Prevención

9. ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?

CATEGORÍA:

Seguridad recreativa

Equipos de protección

- 10.** ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?
- 11.** ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?
- 12.** ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?

## Anexo 4

### TABLA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 04 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **ROBERT ALEXANDER JARA MIRADA**

DNI: **42312593** Teléfono: **947995565**

Título/grados: **DR. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas

	ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración:     90%    

FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 04 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **HUAMANÍ PALIZA, FRANK DAVID**

DNI: **41523590** Teléfono: **999418209**

Título/grados: **MAGISTER**

Cargo e institución en que labora: **DOCENTE DE LA UCV**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		Cambiar lo indicado
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 90%

  
 FIRMA DE EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 16 de junio de 2020

Apellido y nombres del experto: **AGURTO RUIZ KARLA PAOLA**

DNI: **46695542** Teléfono: **949411151**

Título/grados: **MBA. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADORA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA UCV. PIURA**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE					OBSERVACIONES
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									x			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									x			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									x			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									x			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									x			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									x			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									x			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									x			

Promedio de valoración: 80%



FIRMA DEL EXPERTO

## CONSENTIMIENTO INFORMADO DE LOS ENTREVISTADOS

### Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Erika Yuleisi Tapia Santiago, con DNI N° 48207352 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



ERIKA YULEISI

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020



## **Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Yoxzan Quispe Calderón, con DNI N° 70939084 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



YOXZAN KEM

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## **Consentimiento Informado para participantes de Investigación**

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Huamán Armas José Antonio, con DNI N° 70693592 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



JOSÉ ANTONIO

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Danfer Patrick Quispe Calderón, con DNI N°72474317 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



DANFER PATRICK

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo Cesar Dylan López Manzanedo, con DNI N° 77097258 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



CESAR DYLAN

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo EVELYN MARLY CHAPOÑAN ROJAS con DNI N° 73123725 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029



EVELYN MARLY

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

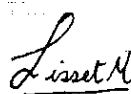
Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo LISSET MEDRANO ROJAS con DNI N° 72192445 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029

LISSET MEDRANO ROJAS



-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo KENEDY NEYDIT CHIPANA QUINTANA con DNI N° 75309781 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029

KENEDY NEYDITH



-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

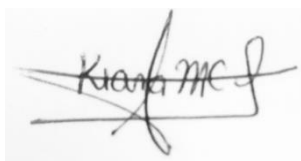
Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo KIARA MELISA CARRASCO LAZO con DNI N° 47059704 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029

KIARA MELISA



Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020



## Consentimiento Informado para participantes de Investigación

El autor: Leidy Noemy Chipana Quintana, de la Universidad Cesar Vallejo; cuyo objetivo de estudio es: Analizar la seguridad turística que percibe el turista en el servicio de los tubulares de Ica, Lima, 2020.

Me presento y le solicito por favor, participar en este estudio, el cual tiene que responder preguntas en una entrevista. Esto tomará aproximadamente 12 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los medios que contienen las grabaciones se destruirán. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista o cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo GLORIA ELIZABETH LAZO MADUEÑO con DNI N° 07465017 acepto participar voluntariamente en esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Leidy Noemy Chipana Quintana cuyo teléfono es: 965715029

GLORIA ELIZABETH



-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha 24/09/2020

## Anexo 6

### TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
<b>N° de registro:</b> 1	
<b>Nombre del investigador/entrevistador:</b> Leidy Noemy Chipana Quintana	
<b>Nombre de la población:</b> Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	<b>Fecha de la entrevista:</b> 16/09/2020
	<b>Fecha de llenado de ficha:</b> 24/09/2020
<b>Tema:</b> Seguridad Turística	
<b>Informante:</b> Uno	
<b>Contextualización:</b>	
<b>Observaciones:</b> Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> Bueno, en primera instancia, que era un recorrido de los tubulares, también estaba incluido un paseo que dan por medio del desierto. El costo, que fue más o menos de 30 o 60 entre dos personas ... cuando viajamos para Ica a llegar este nos encontramos con varias agencias porque era importante porque tenía que entrar o nosotros pensamos que debíamos entrar con seguridad obviamente, pero una de las agencias nos brindó información, qué cosas este es lo que hay y que cuántas cosas podemos ver a cuando podemos contratar a ellos, entonces le contratamos, pagamos este nuestro dinero para poder este hacer ese tours y nos brindó casi lo que ellos nos había dicho, lo que íbamos a ver dentro e íbamos a pasear en tubulares, el tema de la laguna y entre otros. La verdad no, no, no le vi así no le vi tan capacitado, pero era una persona nada más, era un trabajador simple, no tenía tanta profesión, cómo se puede decir.</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>No podría decir que son personas con bastante capacidad, que ... que saben lo que dicen ... que conocen que están vendiendo o ... u ofreciendo porque creo que solo son personas de ahí, personas que viven por ahí ... que solo brindan el servicio porque ellos solos han aprendido entre ellos mismos o algo así. El joven o señor quien nos había atendido pues ... este mira si sentí que titubeaba mucho y pues me di cuenta que no está capacitado ... cuando alguien si está capacitado sabe que decir ... este como hacer las cosas, lo que procede no sé cosas así ... uno se da cuenta cuando alguien habla con palabras técnicas y su forma de expresarse es buena, pero el solo decía cosas que creía que se debía decir y así lo sentí ... muy ... mmm muy simple creo yo.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> Bueno en sí, había muchos guías, eh ... la persona cuando, cuando nos comenzaron a brindar la información esté bueno como nosotros éramos nuevos, ahí todavía era por primera</p>	

vez eh hicimos caso en lo que ellos nos estaban diciendo, lo que íbamos a, a poder disfrutar siempre y cuando vamos a hacer tal pago que hicimos, pero no nada más, no. La verdad no sentí su no sé calidez se podría decir ... solamente entramos, la verdad entramos por emoción porque íbamos a entrar y vimos la primera agencia que vimos y lo contratamos a ellos, nada más ... escogimos a uno que nos parecía seguro, este nos brindó la información muy rápido en realidad quien iba a conducir este tubular, solo dijo que los cuestan tanto, no fueron muy específicos en estos detalles. Eh, personalmente creo que todos estaban de la misma manera eh no sentí que alguien tenía más conocimiento que otro, la única diferencia, es que decían que tenían tiempo dando estos servicios ... este, pues según ellos ... bueno la persona tenía más tiempo, por eso nos sentimos un poco más seguros ... solo por este motivo en realidad se hizo el contrato.

### ¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?

La forma que me gusta recibir un servicio es con bastante paciencia cuando ... cuando explicas acerca de un producto o servicio debes brindar todas las características de ellos ... debes sacar provecho a todo lo que tienes por dar y en este caso pues los tubulares tienen bastantes curiosidades por mostrar ... eh si uso este tubular, por ejemplo, a mí me gustaría conocer como es ese carrito y creo que nadie se negaría a recibir esa información, siempre se presentan, uno debe presentarse ... mmm saludar sobre todo, quizás no es necesario la ropa porque como allá hay arena pero la educación si ... no solo es tratar de convencer si no, uno debe aprender el tema, conocer lo que haces, saber cómo hacerlo y se nota, porque quien vende algo sabe cómo tratarte y no solo para que lo compres sino para que vuelvas.

### 3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?

**Entrevistado 3. Respuesta:** Bueno en caso de los tubulares, al bajar porque soy un poco temeroso, pero eso es lo único ... el momento de los tubulares cuando te subes bueno subimos, parece que se iba a voltear, pero no esté en realidad este, el que manejaba dijo que era seguro por el tema de lo de las llantas, que eran bien era de terreno nada más y ya como que se nos tranquilizó, pero si un poco de miedo por el tema de que se iba a voltear y todo eso no.

### ¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?

Se que la adrenalina sientes todas esas cosas, pero no me gustaría sentirme como que sé que sufriré un accidente porque ... porque la adrenalina es algo que sientes cuando sabes y reconoces que todos esta buen eh ósea el estado del tubular ... pero ese miedo que sientes porque tú mismo has visto que le falta más seguridad, no es algo que me gustaría sentir en estos deportes, si no, ósea yo si se o al menos eso creo yo que son totalmente distintos, pero yo creo que si se puede mejorar y sentir pues la adrenalina pura no. Hahaha.

### 4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?

**Entrevistado 4. Respuesta:** Deficiencias, bueno te menciono, al momento de los tubulares, en momento de poner nuestro, hay un cinturón que nosotros nos ponemos entonces a veces como que nosotros veíamos que

estaba oxidado ... el, el enganche ese y parece que se iba a romper o salir y todo eso ... yo sí creo que no hubo ningún tipo de cuidado, porque solo es el cinturón y tú, no te ponen unos lentes o un casco, solamente como es arena, te subes y ya. En este caso, a la hora del recorrido también fue una deficiencia, porque ya era noche, me dio mucho miedo el salir hacer el recorrido porque no se veía mucho ... esto si lo considero bastante riesgoso ... el salir a oscuras y una total irresponsabilidad y como que no había tenido esta experiencia, personalmente sentí miedo de caer y encima casi oscuro al momento de estar en el paseo, pero los tubulares si debe tener más cuidado, me pusieron cinturón y nada más y si me quejo por eso.

#### **¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Cualquier causa tiene una consecuencia y si algo esta oxidado obviamente en cualquier momento esto se va a romper, causar un accidente, esto va a ser denunciado y se extiende a muchas otras cosas ... y en esta actividad pues una persona que está dando un servicio en un tipo de vehículo eh siempre debe de tener mucho cuidado tanto el brindar la información como cuando se hará el recorrido no ... por eso este deporte no tendría excepción pues, si tú no tienes buenos equipos o un buen tubular esto en algún momento te va a fallar y causar un daño o ... como dices el accidente en sí.

#### **5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Eh lo más importante es el que teníamos que tener casco, ¿no? No tenemos casco, solamente que hacíamos era subir y cinturón, lo que nosotros nos ponía nada más, pero si deberían de poner o haigan una supervisión siempre y que todos lleven casco y también un seguro a la hora de subir, porque no hay ni nada puerta ni nada. Claro, obviamente, los documentos ... haber, no tengo mucho conocimiento sobre eso, pero ... si pido un servicio, pediría la licencia del conductor y que no solo me digan que tiene experiencia porque así no me acredita nada, esos papeles o documentos si son importantes para nosotros porque ... porque nosotros no podemos ser, no podemos saber cuándo puedo pasar un accidente y más aún cuando es una, es un lugar turístico entonces si o si debe de tener documentos en regla, tener un seguro, cualquier accidente que una persona pueda pasar ya se hace responsable, el tema de la empresa o la asociación que nos ha brindado esos tours.

#### **6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** No sé, que siempre se les revise sus documentos que les permite circular, mira yo veo que los policías de tránsito hacen operativos, cierto ... eh pues no tendría nada malo que revisen esté que hagan operativos a los tubulares no ... claro que los policías de tránsito no hacen eso, pero sí debería ver alguien que entonces realice no ... que haga esto pues ... eh además así se le puede controlar la revisión técnica, ese control si debe ser muy importante ... básicamente esto. Definitivamente, debe ... tener los documentos en regla y más que todo, tiene experiencia, ... nos hace sentir más seguro.

#### **7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Al principio, yo fui dos días, la primera vez mas temeroso porque no sabía cómo era, pero si por momentos sentí que me caería, pero generalmente sufrir un accidente mmm un poco nada más sí, porque en realidad si uno no sabe cómo es esto lo que has a sentir y encima que ves los problemas a veces pensaba que de repente puede haber un accidente.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Esto sí creo que podría ser muy útil ... eh si lo consideraría pues muy importante, porque tener esto cerca ayuda que ... pues ante un accidente nos atiendan rápido, me da confianza no, saber que, si sufro algo, algo que ponga en riesgo mi vida al menos pueden controlarlo ahí hasta que me puedan trasladar a una clínica, no se ve nada cerca ... solo están los tubulares y ya ... no, no encuentras nada más, entonces si me gustaría que se pudiera implementar porqueeee ... eh si pues, esto si te ayuda en mucho no.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** En caso de los tubulares, que no están bien preparados, en general todos necesitamos un seguro, porque puede pasar cualquier cosa, y es muy importante la salud, seguro médico porque a momento de que una persona este por ejemplo o un menor de edad este se caiga o no sé de qué hay, hay una laguna, imagínate que esa persona se caiga así por casualidad este ya hay una responsabilidad de es tours que lo está llevando, eh ese seguro cubre todo ese tema, de que puede ser que este, ese niño puede tener lesiones entonces el seguro lo puede pagar todo eso, y ya, la familia no, no se preocuparía en estar pagando y entre otros problemas. así también sabría que la empresa me está cuidando y me respalda.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Primero tener bien capacitados a los conductores y también creo que es muy importante, tener muy bien preparados los tubulares, no ir mucha gente dentro de un tubular, tengo entendido que en los pequeños solo quepan 4 personas y no se debe poner personas demás ... estas acciones, claro que serían también importante eh que las personas hagan respetar esto ... porque si tú te metes porque en sí, entonces tampoco buscas que tenga seguridad, lo digo porque hay personas a quienes no les importa nada .... eh bueno el tema de las, esas agencias que brinda ese tour, me imagino que todo deberían estar en regla y yo sé algunas agencias no están en regla, pero debería haber una fiscalización de principalmente mensualmente, principalmente que haiga mensualmente una fiscalización y supervisar todo ese tema del documento que estén en reglas. El tema de lo de la persona también de cuantas personas entran al mes porque en realidad este hay persona de que quizás este, quieren, pasa un accidente y a veces quieren hacer una denuncia, pero eso queda en nada, entonces mejor es llevar a cabo una un control de seguridad en cada una esas agencias o el carrito y ver sí que tiene extrema denuncia o muchos reclamos, obviamente que esa agencia ... eh esas acciones son las que se encargarían de cerrar esa, ese tipo de agencias. Bueno, en mi

experiencia, puedo decir que no he tenido ningún inconveniente grave, o por lo que he visto yo si diría que falta muchas actividades por hacer o falta cumplir muchos roles.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Si mal no recuerdo creo que me brindaron solamente los cinturones, eso fue todo. No, no, nos brindaron nada, no, ni una protección y ni casco ni nada por el estilo.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** No, no, no, podría describir porque no me brindaron nada, creo que podrían mejorar en ese aspecto, podrían añadir algunas cosas más, no creo que su equipo sea lo mejor.

**¿Los consideraría importantes para protegerte?**

A claro, obviamente estos equipos te cuidan o mejor dicho te protegen o te ayudan a reducir que te golpees ... eh te arañes, te raspes, te doubles algo ... cosas así no, por eso si los considero que son importantes para cuidarnos y evitar cualquier cosa ... prevenir más que todo.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Eh bueno, lo importante que ellos deberían brindarnos, era bueno, el tema del tours, al momento de bueno este trasladarnos hacia los tubulares que mayormente las personas van , a veces, la persona al momento de subir, ese tema de la arena, que no se puede caminar, a veces un poco, es bueno y sería bueno que nosotros nos den cascos, bueno primero los cascos, creo que protegerse la cabeza es muy importante porque ahí hay tubulares qué al momento de subir bajan, ósea hay tubulares que van y están en camino entonces y pasan cerca de nosotros, la persona que estamos subiendo entonces, pues por ende, no, puede ser de que uno de sus lugares puede tener una falla mecánica o de repente se voltee y pueden ir en contra de nosotros entonces, debemos al momento hasta desde el inicio hasta el final debemos estar con seguridad, podría ser unos guantes, aparte unas coderas, unas rodilleras, puede ser los lentes, creo que al menos estos si son esenciales ... son implementos necesarios y así pues entre otros ... claro que, los lentes porque al momento de la arena entra a la vista, entonces sería buena en el tema del casco en los lentes el tema sería bueno que nos brinde un par de zapatos o zapatillas y que sea que sea, que se pueda caminar bien en la arena y así todo lo más importante.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 29 min 23s**

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 2

**Nombre del investigador/entrevistador:** Leidy Noemy Chipana Quintana

**Nombre de la población:**

Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares

**Fecha de la entrevista:** 16/09/2020

**Fecha de llenado de ficha:** 24/09/2020

**Tema:**

Seguridad Turística

**Informante:** Li

**Contextualización:**

**Observaciones:** Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

**1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?**

**Entrevistado 1. Respuesta:** Ya a ver, nos hablaron primero del costo acerca después de la leyenda bueno de la Huacachina, incluía incluye el paseo y el paseo por los tubulares por las dunas y adicional para poder practicar sandboard ya y teníamos que dar una cuota por el paquete turístico, creo que era de tres soles cincuenta por ahí, en ese entonces no recuerdo muy bien el monto, pero había un monto que era por la reserva.

**¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?**

Ya a ver, la vi bastante, bastante pobre a comparación de otros destinos que si eh podido visitar, bastante breve a la hora de explicar, es como que antes de subir, antes de subir te daban una pequeña orientación, pero no, no fue como una experiencia wao no.

**2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?**

**Entrevistado 2. Respuesta:** El que me dio ehh por ejemplo, de reseña histórica de la histórica de la Huacachina y me explico; fue un guía, que si se notaba que conocía del tema, pero el que manejó el auto, en sí el tubular fue otra persona que la verdad para mí, me causó un poco de inseguridad porque no eran la misma persona, me despacharon con otra persona y esa persona ni siquiera nos saludó ni se presentó, nos hizo el tours así literal ósea, como que no le importa si estamos bien o algo nos faltaba nada, ... no me explico durante en el recorrido o que iba a hacer, si es tu primera vez viajando en eso, como que, te va a causar asombro y en algunas ocasiones un poco de miedo por el tema de la velocidad pero si conoces como te atienden en otros lugares te puedes dar cuenta que aquí su atención o su interacción es indiferente.

**¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?**

Mira, a mí me gustaría que estén preocupados por uno, aunque ... uno no crea, eso te hace sentir especial y que buscan que tu estés bien y disfrutes el deporte no.

**3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Creo que el subir y ver un poco de poca seguridad por parte del carro del tubular que nos subimos. Los cinturones en poco deteriorados eh, un poco flojos y al momento de subir y bueno las zonas más altas no, bueno el tipo de velocidad con el cinturón como que sentía que podías salir volando.

**¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?**

Obviamente que son diferentes, porque eh cuando uno se prepara para hacer este deporte, bueno esta aventura, va con todas las ... las ganas y las energías de poder disfrutar correcto, de pasarla bien, de disfrutar de la velocidad y no siempre el tema adrenalina debe estar relacionado al tema miedo no, el miedo es por el tema de la seguridad, porque no eh subes a estos tubulares y te tomas con que este este, este , le falta implementación y es por ellos que relacionas un poco el miedo o por antecedentes que hayas escuchado que pueda pasar no, pero es muy diferente a la situación de la adrenalina, que lo haces por disfrutar y no necesariamente la adrenalina tiene que estar relacionado con el miedo sino es por una déficit de este mal, mal, mal deporte, porque está mal diseñado por el tema de la seguridad aquí en esta, aquí en la Huacachina.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Eh deficiencias, claro como que, sí. Ehh, como que los tubulares no han tenido un mantenimiento frecuente no, como parece que se dedican al turismo y las tienen ahí reservadas, no se veía no inspiraban confianza, los cinturones realmente muy grandes.

**¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Obviamente, causaría un accidente si el tubular no esta bien, ósea, la fachada lo puedes ver bien pero como se que lo interno lo esta de la misma manera, eso uno no sabe, entonces si deberían arreglar sus deficiencias antes de brindar algún servicio.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Bueno, mínimo que se identifiquen, creo que no lo hicieron, cómo te indique y en mi experiencia fue que el personal que nos dio la guía, la guía turística fue uno que, pero el que manejo el tubular fue otra persona, ni se identificó, pero creo que sí, necesitaríamos saber, incluso que tengan como un fotocheck a nombre de una identidad pues que ... los respalde no, así estaríamos o nos sentiríamos más seguro.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Pues ... el vehículo debe contar con un seguro o algo no, porque en el peor de los casos puede pasar un accidente y estamos ... bueno las personas que estuvimos ahí, por momentos de aventura no sé cómo que se nos olvidó de manera inconsciente todo eso, la parte de mala que pudo pasar pero ... si deben hacer esas cosas donde te revisan el carro, si todo está bien y pues si está mal que ... que no le den el permiso de circular pues, así se puede evitar accidentes y la informalidad no.



**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Si, en la subida hacia las partes alta de las dunas, eh, al ... el subir tan rápido y bajar tan rápido sentía que quizás podía caerme o golpearme con el fierro de los tubulares.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Por el tema de que los primeros auxilios no, hay cosas que posiblemente se puedan atender no sé, una persona con la falta de aire, ayuda con un pequeño oxígeno y es difícil que los tubulares se puedan implementar de esta manera, se podría trasladar ahí a alguien con una atención rápida no, a ser trasladado al mismo Ica no, como usualmente es no. Una forma de ... de poder salvar vidas en caso de una emergencia o en caso de algunos accidentes que no sean complicados tantos no, una herida, unos puntos, son cosas que a veces no todos los sabemos, más que todo como una solución de primeros auxilios que muy aparte sería ideal que las personas estén capacitadas.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** A dónde recurrir en caso de un accidente no, que nos garantiza si bien es cierto, es un deporte de Aventura, pero todo con seguridad y eso, el estar con un seguro en caso de un accidente sería como, la manera de a nosotros nos da una mayor seguridad y que vamos a viajar y que vamos a disfrutar este deporte, pero A o B pueda pasar algo malo pueda ocurrir, tengamos dónde ir no.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Puede ser eso no, saber que todos los tubulares tiene una revisión técnica, Si porque, cerca ahí, en el mismo pueblo de la Huacachina no eh visto un centro de salud, una ambulancia en el peor de los casos para lo que pueda pasar.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** No, solamente no, nos indicaron que podíamos usar el tema de los lentes. Pero no, no nos brindaron nada. Solamente el cinturón, pero como te comenté, no, no, no dieron nada.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** Sí, posiblemente sí aja, que se respete el tema de los del buen equipamiento del tubular más que todo el cinturón, eh, eh si son importantes y son eficientes, tal vez no te protege al cien por ciento pero ... en algo si ayuda no, estos equipos si te cuidan y pueden salvarte de muchas cosas.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Aparte del cinturón, puede ser el tema del casco más que todo por el tema de los accidentes, recuerdo que también nos ponían como unas cadenas, puede ser eso también, el reforzamiento de las cadenas que es para cuando nos agarramos y algo que proteja puede ser la vista no, algo por lo del arenal. Eh posiblemente también las vallas en los costados del auto son demasiado bajas y por el movimiento pueden saltar algunos, se podría reestructurar no.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 16 min 27 s**

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 3

**Nombre del investigador/entrevistador:** Leidy Noemy Chipana Quintana

**Nombre de la población:**

Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares

**Fecha de la entrevista:** 16/09/2020

**Fecha de llenado de ficha:** 24/09/2020

**Tema:**

Seguridad Turística

**Informante:** Tres

**Contextualización:**

**Observaciones:** Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

**1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?**

**Entrevistado 1. Respuesta:** Cuando yo fui a los tubulares en realidad fue un tour turístico que, que hicimos el contrato, este, me indicaron que íbamos a subir hasta la laguna Huacachina, en la parte superior y van a ver unos carritos y nos tenían que, que subir pues, me brindaron la información de que este para recorrer en los tubulares este servicio puede brindarse de dos maneras ... por lo tanto, puede ser grupal o puede ser algo más privado ... del recorrido me dijeron que es una hora y veinte y que incluye este caso recorrido de los tubulares más la práctica del sandboarding, que para ello te dan una tabla para que tú puedas realizar el deporte y lo que también me brindaron ... este ... me consultaron en todo caso ... que si yo tenía alguna fobia o alguna enfermedad cardíaca, porque si es así, yo no podría hacer, realizar el deporte yo fui con mi hijo y fue en ese entonces con mi pareja y, y nada, solamente subimos nos tomamos las fotos nos dijeron que nos ubiquemos en las partes de esos carritos y luego de eso este nos dijeron, que solamente nos pusieron los cinturones y nos agarramos entre nosotros para ver todo lo que pasaba y que agarráramos nuestras pertenencias porque posiblemente se iban a caer.

**¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?**

Pues tenía el suficiente conocimiento, pues no, pues tenía el suficiente conocimiento, pues no creí eso en ningún momento, porque uno, sentí que era una persona que ya habitaba ahí informalmente, eh siempre, obviamente, cuando tú buscas un servicio más profesional o un servicio de turismo, buscas a alguien que te represente formalmente no y que sea una persona seria que realmente conozca la historia del lugar, que realmente se preocupe por cómo se siente su cliente y, y la información que te dan sea verídica, pero no, no sentí que tenía la información adecuada, solamente nos ... si nosotros podíamos visualizar algo ... nos explicaba y nos decía sobre eso, pero no nos decía algo más no, algo más que nosotros quisiéramos saber o que nos gustó ver o conocer no, un poco más de la historia o cosas que habían pasado ahí o cosas que yo ... no sé pues he podido ver y digamos, eso me gustaría, como se formó y como se hizo y todo lo demás no, solamente nos mencionaba cosas puntuales y ... y nada más, nos dejó cuando ... al momento de bajar del ... de los camioncitos esos, de los carritos esos, solamente nos dijo que vayamos a ver, nos dio las planchas para ... para bajar las... las tablas de surf pero bajar por las dunas ahí, pero no nos explicó más allá así queee no creo que haya tenido la información suficiente para brindarnos este servicio.

**2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?**

**Entrevistado 2. Respuesta:** En realidad, la información no fue muy buena porque recuerdo que la persona o la encargada del recorrido en los tubulares era una persona que sí, ya, tenía experiencia en ese ámbito, pero digamos que no era muy formal no, algo que tengas la confianza, que vas a saber qué te va a informar sobre todo el recorrido, a donde estas yendo ... eh bueno la persona en este caso ... era el guía y a la vez el chofer del tubular, era una persona eh poco amable y tenía poca empatía con nosotros, en este caso, con los turistas no y no era una persona que constantemente te preguntaba si aceleraba o pone a velocidad o estaba bien cómo estaban dando o lo recomendaba que hacer o qué no hacer durante ese paseo como, por ejemplo, no abrir la boca porque si no te puedes ahogar con la arena o que no debes sacar tu cuerpo para no poderte callar o balancearte y en carros de los tubulares no, simplemente, se dedicó a decirnos que cuidemos nuestras pertenencias que nos aseguremos y que íbamos a ir hasta cierto lado del lugar de la parte más alta para poder bajar en las tablitas y en el carro no, nada más.

**¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?**

Me hubiera gustado que ... uno, que la persona sea una persona formal, que obviamente, cuente con una con una identidad o que se identifique, que ... vea que es una empresa realmente seria, que tenga los seguros este ... los seguros debidos, la garantía que te ofrece sus servicios, en caso sucede algún accidente, en caso se malogre el tubular, en caso este ... no sé pues, el lugar donde vallamos tengo un mapa no, para poder ubicarnos, para poder conocer más, con un mapa tú siempre te ubicas y siempre vez qué lugares puedes observar en dónde estás, no tenía ningún mapa, eh ... me hubiese gustado que ... también nos ofrezcan del servicio del tubular, un servicio adicional no, por el servicio del tubular gratis, te llevas no sé, pues una foto, una foto familiar o te llevas no sé pues ... una foto de recuerdo o te ganas esto de sorpresa o cosas así no, te ganas así no sé, las tablitas bajas de sorpresa o qué sé yo no, pero las fotos te las tomas tú mismo, cuestionando el servicio, las fotos te las tomabas tú mismo, no hubo nada de regalo, no hubo nada ... no hubo nada que nos certifique la seguridad y garantía y ganas de volver a regresar a ese lugar o contratar con la mismas personas porque no se ofreció un buen servicio, no hubo una buena comunicación, no nos informó por completo sobre ... cómo iba, como iba a ser el servicio, a donde él si estábamos yendo, este ... no nos comunicó nada, entonces hubiese sido mejor que ... que nos informara, que nos informara, que nos regalara algo y adicional y sobre todo que sea algo más formal para que garantice su servicio.

**3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** La situación que me transmitió mayor riesgo fue cuando subimos a una parte aparte del desierto, cuando ... aceleraba el carro, bueno el carro los tubulares, porque en las dunas hay unas altas y bajas en las cuales a mayor velocidad, donde tenía la posibilidad de poder voltearse el carro ... porque era muy alta en el cual el carro se ponía de manera prácticamente ya vertical y sentí que el carro se iba a voltear hacia la espalda, pero en una de esas también hubo una parte del desierto que no subía muy bien y

tuvo que ... tuve que hacer este, tuvo que acelerar pues, para poder tomar impulso y pueda subirse y en esas ocasiones, no me sentí segura, sentí que iba a haber algún accidente.

**¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?**

Yo creo que no, no, no se asemejan nada a situaciones de riesgo con situaciones donde puede sentir adrenalina, porque la adrenalina es una cosa no, es una cosa muy distinta que tú puede sentir, ya sea, por exceso de velocidad, el exceso de fuerza, eh la intensidad de cómo ocurren las cosas a comparación de una situación de riesgo donde ponen tu vida en peligro no, donde sientes que realmente estas en peligro, donde realmente sientes que de esto no pasas, que de aquí te puedes morir, entonces son dos situaciones muy distintas, no creo que van con ... con el ... con la ruta turística que nos dieron, porque si hubieron situaciones de riesgo, las cuales sentíamos de que el tubular se iba a voltear, obviamente no teníamos la seguridad adecuada, no contábamos con cascos, no contábamos como rodilleras, o los lados las coderas, no contábamos con nada prácticamente, solo con el anclaje que nos da en la silla nada más, la adrenalina ya es algo que tú sientes siempre y cuando tu cuerpo o tú estés en una situación que te garantice total seguridad no, sabes que vas a disfrutar el momento de una manera distinta a una situación de peligro.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Qué es deficiencia ... Ah bueno ... como deficiencia que te podría decir ... Deficiencias, a ver, en el ... la cuestión de seguridad no, es que no estaba correctamente, pero acá tiene mucho que ver la persona de cómo cuidarse no ... bueno o también esté tener una mayor equipo o sea cómo te puedo decir ... equipar ... un equipo de protección porque si no teníamos, no nos brindaban nada cuando íbamos a realizar este tour, yo creo que quizás podrían ofrecernos cascos, en ese caso este no sé, los seguros también que solamente nos ponían un cinturón de seguridad. Quizás deberían poner esas rampas como ponen en los juegos mecánicos, que, para no podamos pasar, para que no nos podamos caer y en el caso de los carros también no, tener algo algún tipo de seguro o algo por el estilo todo el recorrido no, para evitar cualquier accidente.

**¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Las deficiencias que encontré, por ejemplo, no te ofrecían EPPS, no te ofrecían EPPS y yo creo que si tú te vas a una guía o te subes a un tubular obligatoriamente tienes que tener unos EPPS, porque anteriormente ya han pasado accidentes donde ha habido hasta muertes ... de personas ... que han estado ahí, ya sea porque no sé, porque no utilizaron un casco de seguridad o algo que los protegiera debidamente no, el cuerpo es algo que tú debes cuidar al cien por ciento y realmente no pues, cuando te ofrecen ese servicio no están cuidando parte de tu seguridad, parte de tu cuerpo, parte de ti mismo no, que es lo más importante, lo más importante es tu cliente y que tu cliente se vea protegido ante cualquier situación de riesgo no, porque te puede ocasionar la muerte, heridas, fracturas que realmente no te esperas porque tú te vas a divertirte no vas a lesionarte, no vas a lesionarte, vas a pasar un buen momento, en familia, compartir, visitar, pero nunca te esperas terminar en un hospital o en otro lado ya, no aquí, por alguna negligencia que pueda cometer en este servicio de turismo.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Bueno, supongo que en este caso el chofer de los tubulares tienen un tipo de licencia ... eh no creo que cualquier otra persona pueda manejar esto no, cualquier persona no puede manejar esos tubulares porque en sí, a correr a velocidad en una duna que son altas y bajas ... eh en el arenero este tiene la posibilidad no sé de voltearse, yo creo que la persona que nos va a guiar o la persona que nos está invitando a ... al recorrido de los tubulares debería tener algún tipo de certificado, algún tipo de guía turística que nos muestre pues que ... esto no, para saber que realmente ellos si saben de esto no, también se le debe controlar sus capacitaciones de cómo atender a un cliente porque ... solamente te podría decir que la información no fue buena ... porque otra información que nos dio es antes de realizar como te decía el recorrido es que si te preguntaba si tú sufrías de alguna enfermedad como ataque cardíaco o tenía fobia a la velocidad ... entonces era lo único que te informaba ... también que hacer y qué no hacer durante recorrido de los carros eso ... esas cositas se debe hacer porque ósea debes enseñarle al turista no.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Igual los carros no, que estén en total ... en un estado bueno, que todas sus piezas se encuentren en buenas condiciones pues no, que tengan algún tipo de soat o algo por el estilo no, lo que normalmente usa cualquier vehículo en realidad, para que, así nos brinde la seguridad que nosotros necesitamos, eso creo que se debe hacer, porque ellos brindan diariamente un servicio y las piezas se desgastan con el uso ... eh imagínate si nadie los controla todo esto sería o traería bastantes problemas.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Sí, sí claro, claro que sí, yo creo que sí, como te digo la seguridad no fue al cien por ciento y obviamente las ... las estructuras del desierto son bastante empinadas, lo cual, hace que sea mucho más riesgoso el recorrido, pero también se vive la adrenalina no, la adrenalina del recorrido, también nos podemos divertir, pero esas son los ... los detalles, pero también ahí, hay que ver mucho la obediencia del turista, porque antes de recorrer estos, te aconsejan de que no puedes realizar, tienes que andar con el cinturón puesto obligatoriamente, si tú no tienes el cinturón puesto te puede pasar de que muchas veces la gente se puede voltear y te puedes caer o estar en velocidad y las personas se puede resbalar de los tubulares, tampoco hay que ser imprudentes con nuestra propia responsabilidad porque debemos cumplir estas reglas.

**¿Cómo un centro de atención médica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Cómo te comentaba hace un momento, yo creo que los paramédicos que pueden estar en el lugar haciendo rondas para en el caso que alguien necesite no, más que nada, por el carrito se voltea o si alguien se emociona mucho no, porque a veces no sabemos qué tipo de personas también suben a esos, a esos carritos y tienen alguna enfermedad cardíaca y respiratoria o le falta el aire con tanta de la adrenalina que también se vive ahí, tener botiquines, contar con un seguro tanto los tubulares y el personal que este certificado.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Bueno este ... tengo conocimiento de que no tienen un seguro o un soat, pero sí es muy importante, porque obviamente va a respaldar la seguridad, mi seguridad mía ... la de mi familia en este caso, porque me fui con mi familia y obviamente cualquier accidente que ocurra, yo me voy a sentir protegida ... eh yo me voy a sentir aliviada al momento de subir al tubular o en todo caso pueda pasar un accidente con el turista ... y así poder tener el seguro podríamos trasladarlo rápidamente el herido eh ... así será atendido antes de que se puede perder una vida es muy importante, porque sé, que quizás, no sé, pueden haber en algunos casos paramédicos o tipo ambulancias no, por ahí que circulen para que cualquier accidente se ha atendido inmediatamente.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Pues yo creo que, ellos podrían manejar mejor el control, que todos los de ahí que brindan el servicio pues, que ... que tengan todo en regla, que estén cumpliendo no sé, con protocolos que las entidades establezcan no, sino se cumple con algo, pues que como aquí, que los clausure o les quiten permiso de circular o brindar este servicio. En este caso, sería muy importante que haya un fiscalizador y que pueda verificar si tiene ... eh si todo esto en orden, ya que, no cuenta con un seguro al realizar este tipo de deportes, estos deportes también son extremadamente de adrenalina y velocidad, entonces sí creo que necesita importante aquí un soat o una seguridad de vida prácticamente.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** La verdad que no me brindaron ningún tipo de protección ... bueno en el recorrido que hice ... no me dieron ningún tipo de protección nada absolutamente nada, solamente nos dijeron que nos pongamos los cinturones y que iban a empezar recorrido nada más, pero después no tuvimos ningún tipo de protección.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** Claro, por supuesto que sí, lo considero bastante primordial para este, que esté, evitar accidentes, ¿no? acá deberían implementar algunas cosas para la mayor seguridad de turista en este caso, no sé tener algún casco, sobre todos los cascos más que nada para proteger la cabeza, rodilleras o una chaqueta o algo porque no tienen ningún tipo de implementación de seguridad.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Los cascos, como te mencionaba, en este caso también podría ser eh rodilleras en el caso de que hubiera algún tipo de caída, yo creo que con eso sería necesario. Debería ser un poco más en los cinturones más gruesos, creo yo, entre otros, implementar esos tubulares ya que esos no tienen puertas, ni mucho menos techo, solamente son tubos alrededor de ese carro, para mí deberían implementar lo que es mallas ... mallas que te ayuden a que no pueda salir o resbalarse algún turista de ahí, además, las rampas que pueden ir, en el, en los carritos no, como los juegos mecánicos, las coderas también rodilleras, un casco, lentes de protección, no lo veo muy necesario, aunque podría ser también por el aire y la arena que recorre ahí mientras que tú haces a recorrido.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 27 min 55 s**



TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 4	
Nombre del investigador/entrevistador: Leidy Noemy Chipana Quintana	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 16/09/2020
Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	Fecha de llenado de ficha: 24/09/2020
Tema:	
Seguridad Turística	
Informante: Cuatro	
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> A ver, cuando te acercas al centro que es la misma Huacachina, eh, hay una fila de tubulares donde en principio te preguntan no, si tu deseas un recorrido de riesgo, un recorrido tranquilo, un recorrido, eh de entre comillas, por qué el conductor es un poquito más experimentado por decirlo así, entonces puede hacer una ruta que quizás tenga partes más empinadas que otras. La información solamente, básicamente, consiste en que te dicen más o menos cuánto dura el recorrido y que al medio tiempo van a hacer un pare para hacerte un, este una especie de sandboarding donde te tiran de, desde una pequeña montanita, individualmente a todos los turistas, luego de eso regresan se toman una foto si es que desean te dan un tiempito y luego vuelves al tubular para que regreses al sitio donde empezó. Otra otro tipo de información, que te dan más cerca de ello es pues nada, simplemente de prevención con respecto a los celulares que lo tengas bien sujetado, que no lo saques mientras el carro está en movimiento y nada más, solamente te dan esa información.</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>Yo creo que, si sabe que decir, por lo mismo que atiende todos los días ... creo que ... que es algo que se te queda grabado no, que solo repites y repites, pero no creo que sepan muy bien lo que hacen en este sentido no. Me refiero a queee ... ellos no pueden ver la importancia que tiene atender a un turista, no creo queee ... que lo sepan, no creo que alguien les esté enseñando la verdad.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> El encargado, ósea el mismo conductor, guía, lo que pasa es que hay dos modalidades para, para que tu entres a los tubulares no, una es cuando tú pagas una, este ..., un tour por decirlo así, cuando ya es por tour, usualmente ya establece un tubular específico por un tema de seguridad imagino yo y de confianza, y cuando vas de manera individual, ahí puedes escoger a quien desees tu. La información que te da el encargado como me dices, yo me imagino que te refieres a la agencia del tour, ¿verdad?, cómo se trata de un recorrido solamente en un tubular, la información que te pueden brindar es simplemente tiempo, algunas cosas de prevención, eh mmm ... , casi todos te dicen que no pasa nada, están ellos bien experimentados por que dedican casi toda la parte de su vida a manejar ahí en las dunas, y</p>	

básicamente ello, no te hablan si tienen licencia de conducir, si el carro tiene algunas fallas o si ha habido algún tipo de accidente. Eh nada, nada de ello.

**¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?**

Creo que una atención debería venir con la amabilidad con ... con la dedicación no sé con ganas de servir al cliente y que puedan resolver todas sus dudas no. Creo que mientras más cómodo este el cliente con la atención va a sentir que lo estas tratando bien y te interesa no.

**3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Eh, a bueno, creo que como cualquiera en el momento en que te dicen, “vamos a bajar esa montaña empinada”, por favor sujétense no saquen sus celulares, y bueno, ahí es donde tomas la ... el movimiento más riesgoso por decirlo así no, pero que usualmente que causa la adrenalina, y es lo que más les gusta a los turistas, por el mismo hecho de vivir una experiencia inolvidable.

**¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?**

Creo que sí, porque sientes esas cosas que hacen que sea un deporte pero no sabría decirte si es igual no tengo ese conocimiento, pero si el significado es distinto pueeeess ... las situaciones de riesgo no son algo agradable que te puedas llevar no, la adrenalina es una sensación pero una situación es distinto.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Alguna deficiencia, eh mmm, quizás un poquito el tema de los asientos en la mayoría de los tubulares, porque no es muy cómodo que digamos, no es acolchado, sino simplemente algo básico y unos cinturones de seguridad que no sé, no sé, no tienen como una especie de rebote, sino solamente como una especie de soga que te amarran así, duro y nada más.

**¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Si pueden causar un accidente mmm ... a veces tantos golpes te causan problemas en la columna y no tener un buen cinturón pues puedes golpearte, si no te ajustan bien.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** A que tengan permiso otorgado por la misma municipalidad del distrito o la entidad competente de la región, su licencia de conducir también sería eficaz.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Que el carro haya pasado por una revisión técnica adecuada, que este actualizado. No tengo conocimiento si es que hay una especie de entidad que se encargue especialmente de los tubulares en sí, pero debería, pero básicamente estas revisiones deben ser constantes.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Claro, bueno un poco, por el tema de que, este el recorrido es un poco empinado y tiene muchas curvas, por el mismo hecho de la estructura del tubular y este creo que es un poco improbable que pueda sufrir un accidente, así como fatal, a lo mucho sufrir lesiones, por el mismo hecho de que es arena no puede haber quizás un impacto tan duro como en otros tipos de recorridos, como un cerro o la misma acera así.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Útil, eh pues si ... sería bastante útil para todos en realidad. No he visto ninguno cerca así que implementarlo sería bastante eficiente creo yo, que cuente con los implementos primarios para reaccionar ante cualquier emergencia o ... apoyo para cualquier persona que necesite, una pastilla o la presión o con lo que sufran algunos.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Lo considero muy importante por el mismo hecho de que puede suceder ello, básicamente existen personas que no son conscientes de que pueden sufrir un algún malestar grave, o hasta un infarto por el mismo hecho de sentir la adrenalina; y pueden en el momento, este sufrir algún colapso, así sea por la misma impresión del recorrido o por algún tipo de golpe que pueda sufrir, de repente, se pueda voltear el tubular, y quizás apretar mucho el pecho de alguien y pueda causar algún malestar muy grave.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Una supervisión constante respecto a fijar el parámetro hasta donde pueden circular los tubulares. Dos, la supervisión de todos los documentos y permisos autorizados y revisión técnica de los tubulares, así como también, contar con un seguro vehicular contra accidentes que puede tener el tubular dentro de las dunas.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Antes, ninguno, solamente hay un sitio de seguridad eso es todo.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** Implementos como cascos, yo creo que es lo más, primordial por el hecho de proteger la cabeza, porque todo el cuerpo está bien sujetado al asiento, un casco si seria de manera obligatorios.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Otro sería, por ejemplo, quizás cerrar con mayor, cerrar la parte de la entrada de los tubulares, por donde suben las personas, sería como una reestructuración de los tubulares, estandarizarlos para que tengan una especie de mini puerta por que puede ser que se rompa el cinturón de seguridad y alguien salga volando, que haya una especie de puerta o quizá si hay una pequeña puerta, se podría evitar un poco esto.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 17 min 45 s**

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 5

**Nombre del investigador/entrevistador:** Leidy Noemy Chipana Quintana

**Nombre de la población:**

Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares

**Fecha de la entrevista:** 16/09/2020

**Fecha de llenado de ficha:** 24/09/2020

**Tema:**

Seguridad Turística

**Informante:** Cinco

**Contextualización:**

**Observaciones:** Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.

**1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?**

**Entrevistado 1. Respuesta:** Recuerdo que ... cuando llegue, contrate el servicio en una agencia que estaba en la estación de autobuses, ella me indico tuvo lo que iba a incluir ... el servicio del paquete turístico, cuando llegue a la Huacachina, esperamos a que el guía le dijera a un chofer de un tubular para hacer el deporte ... eh este, tanto el guía que nos llevó ahí y el chofer eran personas que conocían el lugar, pero no podían expresar como si estuvieran capacitados para vender ese, ese, ese servicio. El chofer nos dijo que ... subiéramos que nos pusiéramos los ... los cinturones y siempre nos sujetáramos fuerte, nada más.

**¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?**

Eh si, la persona quien estaba ahí como que te explica las cosas que ya sabes en realidad, son cosas que estoy segura que se las dicen a todo el mundo, en el sentido de igualito, pero que tengan un conocimiento como que profesional y que hayan realizado algunas enseñanzas ... aprendizajes no creo en realidad. Si sería bueno que ellos pudieran aprender porque sería beneficioso para ellos mismos no, yo pienso que los haría crecer bastante en el tema profesional no.

**2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?**

**Entrevistado 2. Respuesta:** Pues eh, el chofer solo nos dijo suban, así que, no, no podría calificarlo de buena manera ya que su servicio o su forma de hablar con nosotros fue ... muy pobre y supongo él no sabe cómo tratar a un cliente ... entonces podría decir que fue una ... de las malas podría decir, de atenciones que eh tenido en mis viajes. Pero si considero que ... deberían aprender no, los pasos para una atención, yo trabajo en un lugar y se como de debe atender a un cliente y si esto se implementara sería bueno.

**¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?**

No solo para este servicio, sino para casi todos, pero si me mencionaste esto, pues ... yo creo que primero deben presentarse y saludar que es lo primordial, la educación habla mucho de uno y esto sería un punto a su favor, eh ... también creo que mostrar un poco del tubular sería interesante también, esencial si sería satisfacer dudas, por ejemplo, si alguien te pregunta pues responder de la mejor manera ... eh hh bastante paciencia sería muy bueno.

**3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Creo que ... a la hora de bajar los cerritos de arena con el tubular, esos que son como empinados y encima la velocidad ehh sentía que me iba a caer o salir volando, encima que el el cinturón me quedaba muy grande, esto si fue muy ... muy como ineficiente porque se supone que debe asegurar pero no, solo tenía que ehh ... solo me agarre fuerte y cerré los ojos porque tenía miedo de caerme y ... que me aplaste el tubular.

**¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?**

No, creo que no. Yo puedo disfrutar de la adrenalina sin problema, pero ... el miedo es una sensación o ¿sentimiento? Pero es distinta, eso si creo que no debe confundirse, si yo misma estoy viendo cómo está el tubular obviamente no voy a estar segura y en ves de disfrutar de este recorrido solo voy a tener miedo.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Pues ... hubo muchas, pero si empezamos desde la atención, eso fue fatal, luego en el recorrido, los cinturones sucios ... muy grandes, eh, el tubular sucio, pero no de arena sino sucio, sucio. El tubular se veía muy deteriorado, un mal aspecto, algunas cosas oxidadas, el fierro que está ahí eso se puede romper, la verdad que ... creo que eso debería mejorar bastante para seguir ofreciendo eso.

**¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Obviamente, que va a causar un accidente, si algo se rompe va a lastimar a alguien o en plena velocidad puede causar un accidente como mencionas, pero si, estas deficiencias sí creo, que se pueden considerar como causas de los accidentes.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Pues yo creo, yo creo que deberían tener su licencia actualizada, la de conducir, que tengas eso documentos donde digan que, aprendido no, que le han enseñado que no es cualquiera que solo se metió a manejar, creo que esos documentos son esenciales.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** El tubular tenga como ... como una revisión técnica y que eso conste para nosotros, los clientes. Esto debe ser controlado obviamente por alguien porque si no también hacen lo que uno quiere y buen ehh esto debe ser constante ya que el tubular se usa a cada rato y deben revisarlo cada rato.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Si, por supuesto, cuando había esas bajadas, sentí que me iba a caer y sufrir algún golpe o algo, sé que es algo ... es parte de la adrenalina, pero deberían reforzar más ... más, más su chasis. Yo sé que, muchas personas pueden sentir eso también.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Eh creo que es bastante útil, yo me sentiría protegida porque me están cuidando ehh me van atender rápido ... si me lastimo con algo, las personas que estén ahí ehh ... deben ser profesionales eh no sé quizás, primeros auxilios no. Porque imagina que manden a cualquier persona, seria en vano este centro médico, yo en realidad me gustaría que haiga un centro ahí sería muy muy importante para nosotros los turistas.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Porque, creo que es importante porque si en caso haya un accidente eso me protegería y sabría que me van a trasladar a un centro médico, así yo ... pues yo me sentiría más segura no, porque sabemos que alguien nos va atender y no como aquí, que todos se lavan las manos de los accidentes que pasan. Las empresas que dan estos servicios deberían ... deberían pues contar con esto y mostrarlos sobre todo porque debes dar a conocer lo que tienes y porque debemos preferirte no.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Pues seria, no sé, mayor control a estos tubulares ya que la informalidad en grande en el Perú y siempre va a ver en donde sea, ellos deben encargarse de fiscalizar ... de fiscalizar y no solo eso sino sancionar si están incumpliendo algo al brindar este servicio, así deberían trabar esas entidades no, regularizar a todos y quien no quiere pues dejarlos fuera.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Lo que yo recuerdo, es que no me brindaron nada para cuidarme, solo me agarre para cuidarme yo misma.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** La verdad no podría hablar de eso, pero si considero que es ... muy importante para cuidar a todos quien hace uso de los tubulares no.

<p><b>12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?</b></p> <p><b>Entrevistado 12. Respuesta:</b> Me gustaría que puedan dar cascos, quizás lentes para la arena ... que mejoren los cinturones ... para no caernos, también me gustaría coderas, ... rodilleras, así si me caigo no me lastimaría tanto y creo que eso sería necesario, también algunos fierritos que protejan todo el tubular para no salir volando no, creo que así podríamos tener adrenalina per ... sin ningún accidente.</p>
<p><b>Evidencia fotográfica:</b></p>
<p><b>Duración de entrevista: 16 min 17 s</b></p>



TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 6	
Nombre del investigador/entrevistador: Leidy Noemy Chipana Quintana	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 16/09/2020
Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	Fecha de llenado de ficha: 24/09/2020
Tema:	
Seguridad Turística	
Informante: Seis	
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> Bueno en el recorrido de los tubulares nos dijeron que iba a durar aproximadamente 45 minutos, 45 a 50 minutos depende de, de la aglomeración de personas, no, de turistas en lugar. En nos dijeron nos brindaron información sobre cómo se tenía de poner el cinturón de seguridad y cuántas personas iban en cada carro y tubular y bueno creo que eso fue todo lo que nos dijeron, nada más. Ah claro, y nos dijeron también referente a si alguien tenía problemas de corazón o respiratorios, que era mejor que no se arriesgara a subir, pero que cada uno corría por su propia cuenta, por su propia responsabilidad.</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>Pues ósea, tuvo el conocimiento preciso para decir exactamente lo que uno debería de hacer en cualquier, en el caso de qué suceda una situación desafortunada, como colocarnos los cinturones de seguridad no, la posición que debemos de tener, nos dijo también sobre ... que tener cuidado sobre lo que portamos porque sucedido muchos otros casos en los que los objetos personales de las personas que utilizan este servicio suele caerse y por el motivo de qué están ... yendo todos en la ciudad por las dunas, estos motorizados, estos carros, tubulares no pueden parar para poder recoger estos objetos, en caso, se cayera uno no, hacia ... hacia la tierra, entonces pues, si nos dijeron básicamente lo preciso no, nos mostraron que sabían mucho del tema ,pero si, lo básico se dio entender que si tenía el conocimiento, no profesionalmente pero algo muy ... muy bajo no.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> Ah bueno, nosotros fuimos con una empresa turística que contrato ese servicio en ese lugar, contrato el servicio de los tubulares, entonces nosotros solamente estábamos con un guía, que nos dijo, bueno nos dijo solamente lo que mencione anteriormente, nos dijo sobre la duración de los tubulares y nos dijo sobre si alguien sufría de enfermedades respiratorias o cardiacas, que era mejor que no, que no se subieran, que ya había tenía problemas con anterioridad con esas personas y como es un lugar donde el carro, hay bastante cantidad de arena, los carros no pueden parar en caso una persona tenga un ataque o este sufriendo de algún problema al haber estado dentro de los tubulares. Mmmm capacitado exactamente, no lo sé, menciona que ha subido con anterioridad porque es un guía turístico y ya sabe que es los posibles problemas que se pueden dar, creo que nos ha brindado como una especie de advertencia,</p>	

pero de ahí capacitado, no creo que le hayan enseñado, no la forma de ahí mismo de, de llegar al cliente, no, de esa manera especializado.

### ¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?

Yo pienso que, es una propia atención en este servicio debería de ser o valerse o brindar confianza, la mayoría de personas que van a estos tours buscan ... si bien buscan sentirse ... sentir adrenalina, muchos que hacen estos tours lo hacen por primera vez, entonces uno a veces no se siente con la seguridad de ... de subir a eso su tubulares, porque tienen miedo qué suceda algo extraño, algo que no ... no, algo que ellos no pueden percatar, entonces más aún que ... que algunos guías pueden meter un poco de picante o poco de sazón, decir que ha pasado algunos accidentes y eso, como que no genera mucha ... mucha confianza en el servicio, entonces un buen guía o un buen instructor este deporte de aventura debería de hacer es ... básicamente generar confianza decirles que todo va a estar bien, brindarle obviamente los servicios que ... puedan ayudar a que esta persona o que este turista se sienta cómodamente, en confianza con este servicio, mencionándole que es lo que debe hacer, que es lo que no debe hacer, como debe colocarse los cinturones, adicionar ... incluso cascos, tal vez, rodilleras al momento de deslizarse por la arena o sea esas cositas creo que harían que el servicio, si bien no se perfeccione pueda mejorar o alcanzar un punto de verdad eh que sea muy agradable para los turistas o para los que soliciten este tipo de servicios

### **3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Bueno cuando estábamos al tope de los tubulares, ósea estábamos yendo a velocidad y los carros saltaban bastante que parecían que se iban a voltear, pero de ahí como, nos dieron, ese viaje que tuve la oportunidad de ir, nos dieron una buena información de cómo utilizar los ... equipos de seguridad, no tuvimos mayor problema.

### ¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?

Yo no creo que totalmente estas situaciones son similares a la adrenalina y lo digo precisamente porque yo he tenido la oportunidad de subir muchas veces a estos estos destinos, a estos tubulares o estos deportes y se genera una sensación extraña, a pesar de que tú ... tú puedes sentir que estas bien, pero si vez que hay algo malo ... algo dañado entonces sientes ese ... es el temor de que pueda pasar algo más, eso hace que tu cuerpo se sienta como ... que estoy en modo alerta no, así ya tengas toda la experiencia del mundo, si vez algo que no te transmita seguridad siempre te va a suceder esto, porque uno nunca sabe lo que puede pasar y aguantar los riesgos no tiene nada que ver con ser valiente a diferencia que lo haces con la adrenalina.

### **Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Bueno, hay algunos carros que, que eran para once personas y solamente fueron 8 porque algunos cinturones de seguridad no funcionaban, estaban mal. Eso era uno, en otros tubulares funcionaban los cinturones de seguridad, estaban personas muy gorditas y todos estaban muy apretados en el carro yyy creo que eso fue lo único que vi de inconvenientes en el lugar.

### ¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?

Las deficiencias instructivas o danos si pueden influenciar o causar un accidente, el no brindarles una información adecuada a los visitantes, de quienes pueden y quienes no pueden acceder estos ... eh servicios,

el no brindarles un equipo de protección adecuado, el no solicitarles o brindarles información pertinente de cómo utilizar los cinturones de seguridad o como resbalarse a través de la arena con la tabla pueden ocasionar muchos accidentes entre raspones, golpes, ... caídas ... incluso en los peores casos hasta dislocaciones y causar de la muerte, por lo que ... los instructores o guías tienen que estar altamente preparados para poder en lo posible disminuir los riesgos de un accidente, porque de haber un accidente esto puede arruinar completamente el viaje ... eh de todo el día, sólo visitando este destino se puede arruinar este viaje para persona, con lo cual, no va a querer volver a viajar nunca más en lo posible no y eso es lo que un turista o perdón ... lo que un guía o una empresa turística no quisiera, porque perdería clientes y al perder clientes pierde economía y eso pues ... estaría mal muy mal.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Eh bueno, nosotros como hemos ido con una empresa turística, no nos pidieron exactamente documentación, pero si vi, que los encargados de los tubulares y el encargado de la agencia de viajes a la que nosotros hemos contratado, tenían conversaciones referentes a quienes iban a subir, quienes no van subir, pero de ahí, brindar documentación como DNI, no, no eh observado. Claro, nuestro guía nos dijo que ... las personas quienes realizan los tubulares tienen una licencia que se renuevan constantemente con encargados de la municipalidad y personas encargadas del turismo y nos aseguraron que no eran tubulares piratas, no, eran tubulares que ya estaban registrados, no, tenían un seguro en caso de accidentes. Pero de ahí nosotros no lo hemos comprobado, simplemente fue de palabra, no nos mostraron ninguna identificación.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Pues ... como a todos los vehículos, creo que aquí hacen revisiones, también se le debe hacer allá ... a ellos, que les quiten las licencias si no están capacitados ... que los sancionen si cometen alguna falta, quizás ... así enseñándole o castigando entienden que ellos son responsables de brindar un buen servicio.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** No, no, la verdad que no, porque en la oportunidad que tuve que ir me toco un tubular que, si estaban todos los cinturones que este en buen estado y había pocas personas, poca aglomeración de personas por lo que yo puedo ir cómodamente en el asiento y bueno el guía que me dijo; la forma de apretar el cinturón y cual iban a ser el momento más fuerte, creo que también ayudo un poco.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Un centro de atención médica si sería útil, la verdad cerca, donde se ejerce la actividad de los tubulares, porque ... siempre hay el riesgo de que pueda suceder algo no, es ... mucho mejor estar prevenidos que lamentar algo sucedido, entonces una atención médica que tenga los servicios básicos o que tenga personal

capacidad, en caso alguien sufra un ataque, que se yo, un ataque cardíaco, una hipertensión ... debe ser o debería ser muy bueno para transmitir igualmente seguridad a sus visitantes, aquí todo lo que se trata de transmitir seguridad, los visitantes deben sentirse seguros para poder disfrutar el viaje, de lo contrario, no lo pueden hacer y eso ayudará mucho para ... para que ellos se sientan conformes también con la visita.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Eh bueno, ósea eso es un deporte de aventura un deporte extremo, que normalmente las personas no suben por temor, no a que les pueda pasar algo, entonces siendo un deporte extremo de aventura siempre tiene que tener los lineamientos no o los beneficios de la empresa como tal para que pueda brindar seguridad a su cliente en caso haya algún accidente o haya algún golpe debido al mal manejo del tubular o cualquier problema que podría tener.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Eh bueno, las entidades encargadas podrían, antes de que los carros tubulares partan hacerle una revisión técnica en donde los pilotos nos muestren su identificación y de que pertenecen al lugar turístico y eh revisar los cinturones de seguridad, en caso haya algunos, he visto que van con casco de seguridad también por si, en caso .... Es básico.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Mmmmm, equipos de protección, no, no me brindaron equipos de protección, simplemente fue esteee, las indicaciones de tener cuidado con lo que llevamos porque se puede caer mientras durante el recorrido y la manera de llevar los cinturones puestos de seguridad, por ahí, implementos como rodilleras o cascos no, no nos dieron.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** El casco es eficiente porque los tubulares son ondas y son esteee son carros que van a velocidad sobre esas ondas de arena, pues eh visto algunas veces que por poco y los compañeros se golpean la cabeza con los asientos delanteros, considero que si sería importante la implementación de cascos.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Bueno, básicamente sería todo tipo de protección del cuerpo no, porque a veces incluso entre los pasajeros se pueden golpear con la velocidad con la que va el carro, entonces puede ser rodilleras, coderas, cascos, creo que así sería lo más básico para poder realizar ese deporte con tranquilidad.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 23 min 10 s**

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 7	
Nombre del investigador/entrevistador: Leidy Noemy Chipana Quintana	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 16/09/2020
Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	Fecha de llenado de ficha: 24/09/2020
Tema:	
Seguridad Turística	
Informante: Siete	
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> Eh a ver, cuando yo me acerqué a la pequeña agencia me mostraron un, el recorrido, un folleto, pero yo previamente ya lo había revisado su página web, eh, en su fan page y bueno en el fan page había mejor información, pero bueno me explicaron que recorrido era a las tejas Iqueñas, luego al viñedo y a la principal atracción que era lo que yo buscaba que era la Huacachina íbamos hacer los tubulares y que en la travesía íbamos hacer el deporte del Sandboard, que es el deslizamiento sobre la arena en las dunas y luego una vez culminado esta nuevamente nos íbamos a regresar como un extra porque tampoco no nos iba dejar ahí parados y bueno eso fue todo, pero si tuve una queja sobre que no, no nos dieron los equipos necesarios</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>Mira según mi perspectiva o mi óptica me parece que son personas que ... así como existen jaladores en gamarra, parecía que estos también eran este tipo de personas, tenían información no sé si mediocre, muy pobre sobre el recorrido, sobre la información de agencia con la que estaban trabajando, en ningún momento tampoco me dieron la seguridad de qué tenían un código con el cual, yo puedo verificar en el Mincetur para darme más seguridad a la hora de ... de obtener el servicio.</p> <p><b>¿Consideras importante la capacitación para este servicio?</b></p> <p>Obviamente si, porque nadie quiere visitar un lugar turístico y la persona que vive ahí, la capacitación si porque nadie quiere visitar un lugar turístico y que la persona que vive ahí o la persona que es una persona que, que es nativa de lugar o que te está vendiendo entre comillas el lugar tenga una información muy pobre, de lo que él está vendiendo, no se notaba que estaban empapados en su totalidad sobre lo que era la atracción turística, lo que para mí era los tubulares y creo que están más interesados y es comprensible en comisionar pero si me hubiera gustado que estuvieran capacitados o al menos tengan un fotocheck o un nombre con lo que tu puedas diferenciar de las otras agencias turísticas.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> Cuándo llegue no puedo expresarme mal porque si fueron amigables si fue muy, muy cordial, pero digamos no me dio mucha confianza, el hecho, es que si es cierto que fueron amables en todo momento, nos explicaron cuánto tiempo iba durar el recorrido, de que distancia a qué distancia, pero</p>	

como ya nos había informado que supuestamente estaba ofreciendo el servicio, que estaba dentro del servicio, que es el equipamiento de seguridad, los implementos, en ningún momento nos lo dieron y bueno simplemente el chofer nos orientó, nos indicó las medidas, un poco de la historia que tenía las dunas, a los turistas pero nada más.

### ¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?

A ver mira principalmente si yo soy el consumidor o el usuario me gustaría que, bueno en lo personal que el léxico sea un poco mejor, que digamos existe esto que es la peruanada, pero los turistas realmente extranjeros no están acostumbrados a esto, entonces y me gustaría que el léxico sea un poco mejor, que también estén preparados en los idiomas, porque sólo hablo español y había otras turistas que venían con nosotros en el mismo grupo que eran, no sé de qué país y no se podían comunicar muy bien, ahí pienso que fue fallaron. En segundo lugar, también me hubiera gustado que me ofrecieran, que me hicieran ver o llegar o me dieran a conocer el estado de la movilidad, el estado de los implementos o de las medidas de seguridad que se van a emplear en el recorrido, es cierto que, el chofer nos dice su nombre pero nos sentiríamos más seguro se llevaron una especie de carnet para poder conocer si ha recibido una capacitación previa.

### **3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Cuando el chofer nos dijo que nos abrocháramos el cinturón y los cinturones no estaban en condiciones óptimas, al inicio el recorrido en medio camino, ahí en las subidas y bajadas en las dunas, mi broche en lo personal se comenzó a abrir, yo mismo tuve que cerrarlo en pleno movimiento en subida y bajada, entonces por vergüenza no dije nada, pero si me generó mucho temor porque yo quiero divertirme y no hay nada divertido en saber que tu integridad está en tela de juicio en ese momento, sientes mucho temor y la diversión deja de ser agradable y empieza digamos el terror, en el que te puede pasar algo, porque, por lo mismo que son vehículos muy peligrosos, te llenas más el pánico en ese momento; entonces siguió la travesía llegué a agarrar fuerte mi cinturón, mis compañeros de al lado también lo notaron, no sé si a ellos les pasó lo mismo pero mi cinturón si comienza a fallar, luego seguimos el recorrido a la duna principal para hacer el Sandboard y no le dije nada al conductor como te repito por vergüenza, luego no nos dieron los equipamientos de seguridad que son coderas y rodilleras o cascos para hacer el sandboard porque es lo normal, es lo políticamente correcto, solamente nos dieron las tablas que no estaban en las mejores condiciones tampoco, nos deslizamos, nos divertimos un corto tiempo, no habrá pasado más de quince minutos, el chofer nos hablaba nos indicaba para no raspar los codos, pero si hubieron personas que se quejaron porque obviamente nos debieron haber dado un casco, lo que nos habían prometido.

### ¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?

No para nada, hay una línea que debe ser muy marcada entre lo que es divertido, en lo que extremo y lo es lo que es políticamente negligente, el turista tiene que ir a divertirse al turista no puede ir a lastimarse ni a sentir terror ni temor.

### **4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** La falta de comunicación del chofer con los usuarios, la falta de equipamiento de seguridad en el deporte sandboard y la falta de cascos a la hora de realizar los tubulares y la falta de mantenimiento de los broches o cinturones de seguridad.

**¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?**

Mira creo que obviamente, imaginemos que tubular, por lo mismo, que es un vehículo le fallen los frenos en una de las dunas, esto podría provocar que el tubular se vuelque y por lo mismo, todas las personas que estemos dentro vamos a sufrir accidente o que el motor digamos falle, se atasque con la arena no lo sé, pero podría generar graves accidentes.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** En este caso, yo diría que mostrando un carnet, al estilo este collarín con un fotocheck, donde se muestran los nombre, los datos, que tiene su licencia de conducir en este tipo de vehículo, que tenga un conocimiento previo, que realmente está preparado para realizar este servicio, quizás el saber los primeros auxilios también se debe considerar y sería excelente, porque han habido accidentes donde se volcó porque el chofer principal no estaba preparado para el servicio.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Bueno de esto debería encargar la municipalidad distrital de la Huacachina, podría ser mejor regulado, realizarse una fiscalización semanal si es posible o cada o intermediaria, porque como sabemos acá vienen muchos turistas y de que hay ingresos de lo hay, entonces, creo que se debería practicar de una manera en que digamos, crear una especie de establecimiento de partida en la que los tubulares antes de empezar el servicio turístico puedan pasar unas revisiones técnicas. Esto me ayudaría a estar seguro y confiado de que el distrito, ah, que la fiscalización está haciendo que los tubulares sean más seguros y eso hace que mi como usuario como turista me de ganas de subirme al tubular y yo pueda recomendar el servicio.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Claro como ya te había comentado, mi cinturón de seguridad se comenzó a abrir en varias o múltiples ocasiones y esto por supuesto generó temor en mi recorrido.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Bueno por ejemplo en base a mi experiencia como te digo, si me broche se comenzó a abrir constantemente porque no estaba en buenas condiciones, imagino que si en caso yo hubiera sufrido un accidente y hubiera sufrido en accidente y hubiera salido disparado hacia un lado del vehículo, obviamente me hubiera lastimado la cabeza, el cuerpo, entonces ,tener un centro de atención médica ahí preparada creo que haría o hubiera hecho en el caso de que yo hubiera tenido un accidente que los primeros auxilios sean de manera inmediata y no esperar que suceda una desgracia, desde donde sucedió este suceso del cinturón era lejos y hasta llegar al punto de inicio de los tubulares era un largo tiempo y hasta llegar al otro hospital es otro largo tiempo y yo hubiera podido no sé perder mis piernas.



**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Creo que nadie le molestaría pagar por el servicio no, por el seguro médico porque los accidentes suceden en cualquier ocasión, pero si es muy pero muy importante que esto suceda, de que no las agencias encargadas de los tubulares nos den ese servicio porque si sucede un accidente y ellos no se van hacer responsables que, que se puede esperar del bienestar de un turista o de o de mi bienestar si me hubiera pasado un accidente nadie se hubiera hecho responsable y digamos hubiera quedado varado, accidentado o abandonado.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Obviamente, fiscalizar las revisiones técnicas que se haga al vehículo, para serte mas preciso, en este caso, si me gustaría que la fiscalización este constantemente presionando a los choferes, a las agencias de mejorar sus servicios, de mejorar sus capacitaciones, mejorar digamos en poseer un seguro médico, así como el ATU está aquí incomodando a los conductores en legalizarse, igual debería ser aquí en la Huacachina, el Perú en un país que también vive del turismo y si no van hacer nada por proteger a sus visitantes, no lucrarían y no ganarían nada, yo pienso que debería ver mas apoyo en explotar esta atracción turística, estar constantemente calificando con las falta para sancionar y que ellos puedan mejorar en sus servicios.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** No me dieron casco, no me dieron coderas, no me dieron ni rodilleras, es más aquí en las dunas hay los vientos paracas, cuando el viento viene con mucha arena, estos vientos te dan en la cara y tiene que enchinar tus ojos y no me dieron gafas y si no tienes estos lentes y esto entra en tus ojos, pues tus corneas se arañen y provoca lesiones oculares.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** Si son importante, porque si yo hubiera tenido estos implementos no hubiera esta preocupación de que te vas a dañar, si hubiera tenido los cascos me hubiera sentido seguro en este recorrido, si hubiera tenido las coderas no habría la preocupación de rasparte los codos.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Las gafas, coderas, rodilleras, pañoletas para los cabellos por estos vientos paracas, se mete en tu cabello y sales cochinito de esta travesía.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 30 min 50 s**

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 8	
Nombre del investigador/entrevistador: Leidy Noemy Chipana Quintana	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 16/09/2020
Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	Fecha de llenado de ficha: 24/09/2020
Tema:	
Seguridad Turística	
Informante: Ocho	
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> Con respecto al recorrido, nos dijeron que iba a durar una hora y media, que era un paseo este por las dunas de Huacachina, que íbamos a hacer dos paradas para el ... esa bajada, no sé cómo se llama, para el recorrido en las dunas, pero íbamos a bajar en los tubulares dos veces, para bajar en el sandboard habían dos, había uno que era pequeño y otro que era grande mucho más empinado y cuando le pregunté acerca de que si había peligro de que alguien se caiga me dijeron que no, porque nosotros llevamos niños también no y bueno nos hicieron el paseo, lo que si no me gusto es que el carro, el coche que no llevó no estaba cubierto, porque a la hora que ellos aceleraban, la arena se levantaba y nos caía en la cara o a los ojos y eso no me parece apropiado y menos si hay niños, porque, porque les puede caer a los ojos o quizás se puede dar un vuelco el tubular, el tubular creo que se llama se puede dar un vuelco y nosotros al caer o los niños al caer podemos tragar tierra no, arena entonces esa es la razón que a mí ... para mí la seguridad no me ha parecido, pero en cuanto al paseo si es bonito y todo, pero se deberían ser, los tubulares cubiertos, todos con algún tipo de vidrio o mica, vidrio no, un tipo de mica así por la seguridad de los turistas de las personas que van a hacer ese tipo de paseo.</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>No, solamente nos dijo que íbamos a tener un paseo a los tubulares y que ... nos aseguremos bien nada más y después el chofer no nos daba otro tipo de servicio, de ahí a la hora que hicieron como una especie de resbaladora y hubo un joven que si nos dio eso. Yo pienso que deben capacitarse un poco más, porque no nos dieron la información exacta, por ejemplo, si nos dijeron que nos debíamos proteger, pero no nos dijeron que nos iba a caer la arena, solamente nos dijeron que por el viento la arena iba a subir un poco pero no al extremo de caernos la arena. No me brindaron la información completa.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> A claro, sí eran amables no, amable para convencernos pues para subir, hablar cordiales, pero lo que a mí no me pareció fue la falta de seguridad porque los tubulares son abiertos, nada más por eso, eh ... el chofer no nos dio la información, la que, el que nos dio la información fue un</p>	

muchacho que ... de alguna manera nos contactó para nosotros ir a los tubulares el chofer no hablo con nosotros, simplemente nos subió al carro, nos puso las cosas, pero no nos dijo exactamente que íbamos hacer, me hubiera gustado recibir algún tipo de información por parte de él. Por ejemplo, decir que, había algunas bajadas que eran mucho más fuerte que otras ... por el tema que nosotros llevábamos niños y que de repente por ahí ... recomendarnos si los niños podían subir o no, por la forma, por la forma que ... que tenían las dunas. Las bajadas había algunas que eran demasiado empinadas. Yo creo que ellos deberían conocer mejor su trabajo.

### ¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?

En ese sentido el joven si te explica bien, te recibe bien, te atiende ... en ese sentido si estaba bien. Yo solamente cómo le vuelvo a repetir no, era la seguridad de los tubulares de ahí nos quedamos contentos con el paseo y bien, bien también estaba la casa de bolsillo lo que era el presupuesto en el paseo de los tubulares no, sí, sí nos gustó solamente en ese aspecto cómo le vuelvo a repetir no me gustó nada más pero pediría que nos den una buena información, que cada persona que suba al tubular tenga su propio espacio, ya sea, niño o adulto con su respectiva ... respectivo cinturón para niños y adultos, porque a nosotros nos hicieron subir, sólo los adultos llevaban los cinturones y los niños iban cargados en las piernas de los papás o de las mamás.

### 3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?

**Entrevistado 3. Respuesta:** El recorrido, en el mayor riesgo fue cuando ... hay como una especie de bajada, entonces ahí es donde se sentía el ...al bajar subía la arena y nos daba en la cara y se volaban los gorros y todo eso no, eso del riesgo tendríamos la sensación de que se vaya a volcar, se vaya a pasar un accidente no ... porque esa bajada ... que era muy empinada me dio la impresión de que nos íbamos a golpear ósea me dio la impresión de que el carro se iba a dar la vuelta ahí en la bajada empinada.

### ¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?

No, claro que no, como parte de la adrenalina una persona no puede sentir ese miedo y pues menos un niño no, para mí sería así, exactamente parte de la adrenalina no, pero es algo que quizás puedo soportar ... pero para un niño no, porque íbamos con niños, para mí sí, quizás, pero para los niños no, se asustan, estas cosas los pueden afectar son más chicos, no, no ... todavía no saben que ese tipo de adrenalina o miedo y en los niños estaba causando miedo, miedo, pánico, ellos van a sentir miedo quizás deberían hacer como parámetros entre edades para hacerlos por nivel no.

### 4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?

**Entrevistado 4. Respuesta:** Solamente la falta de protección por encima porque fue al aire libre prácticamente es al aire libre porque el tubular en especie de un esqueleto de un auto, así ... también puedo mencionar la falta de cinturones o los cinturones colgados como te digo es que cada uno debería tener, sea niño o adulto debería tener su propio sitio, su propio asiento y su propio cinturón de acuerdo a su talla. De ahí, no me percate de nada más, solamente era de que teníamos miedo de que se nos caiga un niño porque

estaba descubierto de ahí no, nosotros hemos tratado de proteger a los niños, en ese sentido nada más era porque el tubular era descubierto.

#### ¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?

Yo creo que esto si causa accidentes no, entonces el tener estos problemas si causan los accidentes no ... también existe el riesgo de llevar niños más que personas adultas, no llevar niños quizás este o nosotros hemos cometido el error de llevar niños, pero ellos lo permitieron si puedes ir niños no, no sé si ha sido error de nosotros o error de ellos. En ese sentido, más que todo por los niños.

#### **5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Yo creo que los choferes están preparados no, no creo que sea cualquier persona que se suba y ya esta no, deben tener también mucho, más también preparación, más preparación continuo, bueno hasta donde yo lo he percibido ese día, yo creo que manejaba bien sino era el impacto que las dunas son bajadas y subidas y eso te daba con una especie de miedo a una persona adulta y la arena que se esparcía con el viento y todo lo demás Así, no, no, no, no, no, tenía su carnet de identificación nada más no, yo me he percatado de eso, ni le he pedido tampoco solamente, su carnet de identificación nada más. Yo creo que deberían llevar un fotocheck que diga que sí están capacitados para hacer este tipo de servicio ... creo que es importante que tengan capacitaciones para brindar este servicio porque es para la seguridad de las personas y darles por ejemplo, previo paseo “sabes qué señora esto va a pasar, esto, esto, esto no, si usted se cubre la cara o no se cubre, ósea, póngase su gorro sombrero no sé, si debe haber una previa capacitación a las personas y decir esto va a suceder, esto, esto, para que me puedan transmitir el conocimiento y yo saber que me va a esperar, que me voy a caer a un tipo abismo y voy a tener esa sensación como prepararme antes no.

#### **6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** El control no sé qué tiempo será el control ellos, pero debe ser mucho más seguido no, para que no haya ningún tipo de accidentes, una previa capacitación al personal para que los instrúan de qué forma vamos a ... ósea qué sensaciones o qué miedos podemos tener antes para prepararnos no, debe ser frecuente no, quizás una revisión técnica claro, porque eso es la seguridad de los mismos turistas, de las mismas personas que van a pasear, sería importante como te vuelvo a repetir, implementar un tipo de revisión técnica, pongamos de repente, cada mes o cada tres meses, que haiga estas revisiones a estos tubulares, porque no sabes, porque tu realmente no sabes, tú lo puedes ver bonito por afuera, pero en realidad no sabes cómo es por dentro, como está el motor, como están los frenos.

#### **7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Yo sí creo, en el sentido de que como le digo, será la primera vez que eh tenido esa sensación no, los tubulares subían y bajaban, subían, tenía esa sensación también por los niños que hemos llevado ... por ejemplo ... eh al momento que sentí que iba a volcarse en una de esas empinadas y parecía que el carro se le va a dar la vuelta no, como te decía, yo tenía niños y creo que deben cuidar que todos estén bien.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

Sería útil claro, pasa un accidente a donde vamos, si no hay un centro médico cerca, tendría que haber para una reacción rápida. Debe ser importante, debe ser necesario también porque puede caer alguna persona, un niño a la arena, se puede atorar, se puede asfixiar no, yo creo que es importante que esté lo más cercano a anticiparse, decir que esto puede suceder y aquí tenemos un centro de salud o tenemos los primeros auxilios, todas esas cosas no.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Porque puede haber accidentes ... quizá para que de repente, haya alguien que sufra de un accidente y si están preparados mucho más pues mejor no, se lleva de inmediato al seguro no y estamos con más seguridad claro no, con menos miedo ... Si me pasa un accidente yo tengo a dónde recurrir no ... quizás para saber que alguien me está respaldando cuando hago uso de estos tubulares no y sé que me van a respaldar esa empresa que yo estoy utilizando para ... para este deporte.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Por ejemplo, debería haber siempre una persona que supervise lo que pasa y lo que no pasa, para que tengan más cuidado, para que ... este ... algún tipo de accidente y ellos siempre estén ahí para que todo esté bien, este correcto, también regulando permisos no, ya que, no sabes quién lo tiene y quién no. Deberían desarrollar actividades que permitan conocer los permisos, que permitan un mayor control porque puede haber accidentes ... quizás la fiscalización te permitiría conocer esto no, que ellos cuenten con permiso que no hayan sido sancionados, que haya un control de las entidades ... y el rol pues es que vean la seguridad de los turistas, de los asistentes, que vayan al centro de recreación no, eso sería lo más seguro.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** El cinturón de seguridad nada más y cómo le vuelvo a repetir, no nos dieron ni lentes, nada solamente el cinturón de seguridad y nada más pues, eso fue todo ... ninguno, solamente los cinturones.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** ¿Otros equipos?, sería eficiente que me brindaran equipos, yo puedo cuidarme así y evitar algunos accidentes para mí misma ... claro que son importantes claro no, porque supongamos que haya un aire que venga te cubre los ojos puedes estar con la boca abierta uno no, se mete la arena, se puede asfixiar o puede ir como un tipo casco, algo así, en sí la arena con el aire y el movimiento de los tubulares se ... como se llama ... se expande no y a la hora de caerse y se supone que como estamos protegidos con algo se supone que ya no nos podemos atorar, ni ahogar, quizás que el daño sea menor de hecho no.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Yo por ejemplo, en el sentido de que los tubulares van a seguir siendo así abierto, puede ser como una especie de tipo casco, algo a si no, porque lo primero que uno protege es la cabeza no, si estaría bien aplicarlo un casco que tenga visera porque la arena te entra a los ojos y en la boca entonces tendrían que hacer un casco unos lentes de repente un casco que incluye todo para que nos deje ver no y disfrutar el recorrido como turista o entonces de lo contrario, que los tubulares sean reestructurados, pueden ser cubiertos con algo que no te permite ... que tampoco que la arena te caigan y que a la hora que uno caiga, supongamos que se ... voltea algo, porque no estamos libres de nada valla a protegernos algo no, a la carrosa, que esté cubierto no y claro puede ser posible las coderas rodilleras, sobre todo un casco más , que se visible, que se pueda ver, porque uno pueda ver, te caes, pero estas con el casco, no te puedes atragantar, no te cae arena a los ojos.

**¿Volverías a utilizar el servicio?**

Yo como adulto quizás sí, pero ya no volvería a correr el riesgo, en este caso mis nietos vuelvan a subir a este tipo de tubulares, porque no me dieron ... no me dieron la confianza como para yo saber que todo va estar bien.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 31 min 42 s**

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS	
N° de registro: 9	
Nombre del investigador/entrevistador: Leidy Noemy Chipana Quintana	
Nombre de la población:	Fecha de la entrevista: 16/09/2020
Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares	Fecha de llenado de ficha: 24/09/2020
Tema:	
Seguridad Turística	
Informante: Nueve	
Contextualización:	
Observaciones: Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 12 preguntas asignadas.	
<p><b>1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido en los tubulares y que era lo que iba incluir?</b></p> <p><b>Entrevistado 1. Respuesta:</b> Bueno eh, toda la información me la dieron en la misma, en la agencia... de viajes que ... yo había asistido, no es que exactamente haya contratado, sino que ... en la agencia interprovincial del bus en el que viaje, en la misma agencia habían bastante personas que estaban ofreciendo su servicio de viajes y eso fue todo, a ... así fue la manera, como pude encontrar la mejor opción para mi destino ... nos dijeron que iba a durar casi 2 horas, este íbamos ah, iba a ver dos paradas, íbamos a hacer esa cosa, sandboard, íbamos a bajar ahí, había dos alturas para bajar para tirarnos, dos alturas para deslizarnos, nos dijeron que teníamos que cerrar los ojos también cuando bajáramos porque todo el polvo se venía, toda la arena se venía encima si nos teníamos que cubrir la boca para que no nos entre la arena ... mira en realidad me parece que son personas contratadas, simplemente para... que, como persona jaladores para que te puedan asistir a la misma agencia principal, dónde está, porqueeee es cierto que, habían uno o dos que si estaban preparados con toda la información, pero habían otros realmente dejaban mucho que desear.</p> <p><b>¿Pudiste percibir de la persona quien te brindo el servicio tenía el conocimiento suficiente?</b></p> <p>Sí, sí tenía el conocimiento suficiente, en el sentido que solo conoce lo básico, siento que si le falto mucho por decir, a veces yo esperaba algo más, pero ... no llegue a satisfacer mis dudas, como que yo tenía esas cositas ahí, cosas inconclusas, yo creo que sí no, pero no podría decir que era una persona con conocimientos amplios, yo creo que es por la informalidad más que todo no, porque no existe nadie quien los ayude a mejorar ... que les diga, esto se dice, esto no ... eh no sé, que abarquen como todas las dudas de sus pasajeros no, porque nos dejó subir con los niños, a los niños también los teníamos en las piernas, ni siquiera los teníamos sentados sino en las piernas y algunos no tenía el cinturón, esto si se les debe capacitar porque deben saber cómo hacer servicio, porque no se debe brindar este deporte solo por el dinero no.</p> <p><b>2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado, guía o chofer al brindarle el servicio de los tubulares?</b></p> <p><b>Entrevistado 2. Respuesta:</b> Al servicio te refieres ya cuando ... bueno en mi opinión fue fuerte, pero ... hay problema bueno ... El señor era amable, en ningún momento renegó con nosotros fue amable, Eh ya mira eh, me parecieron que al menos al que yo asistí eee el encargado, si fue muy muy amigable, fue agradable, fue divertido, en lo personal, me dio mucha seguridad digamos el servicio con respecto a la</p>	

conducción, es distinto no pero tuvo ... para explicarnos tuvo paciencia porque éramos bastantes y bastantes niños y pues cualquiera se irrita con niños, tú sabes, el estar tan imperativo, personas de edad que a veces no pueden escuchar bien, yo creo que sí tenía conocimiento también, pero así profesional, profesional, no pues, pero sí creo que todavía hay mucho por mejorar ... eh ... por aprender, ellos no, en general.

#### ¿Cómo debería ser una apropiada atención de este servicio?

Para este tipo de digamos como un deporte no, yo pienso que debería de haber más seguridad, nos debieron brindar más información con respecto a los niños también porque subimos con los niños y no nos dijeron que iba a ser tan fuerte el recorrido, entonces mis niños asustados en el deporte, ellos también deberían aprender como transmitir la seguridad a los niños, porque si van a recibir a los niños, pues ... hay que capacitarse para tatar con ellos también, porque un adulto te entiende y sabe pero un niño necesita más detalles ... eh creo que si se deberían u obligar a recibir una capacitación para atender al turista para que así para que nos den más información a nosotros también, para qué hacer en caso ... que hacer ante un accidente o algo porque no nos dijeron nada tampoco, porque no nos dijeron que podíamos hacer ni, ni nada de eso, podría considerarla como una atención a medias.

#### **3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** En el recorrido había una bajada bien paradita, al llegar a las dunas obviamente el constante subir y bajar con la rapidez, el carrito estaba en un ángulo demasiado empinado, era en cierto, modo riesgoso, pero era divertido, aparte de que yo soy bien miedosa también, yo estaba temblando, más que todo por yo, yo estaba bien con el cinturón, pero los bebés estaban encima no tenían el cinturón puesto ... ellos sí pudieron caerse y es lo que más me preocupó eh ... mi hijo si lo protegí con mi propio cinturón pero los demás niños solo estaban agarrados o ... sujetados solo con las manos nada más, pero a veces el movimiento puede ser tan brusco que ... eso no sé ... no va a ser suficiente para protegerlos no.

#### ¿Crees que estas situaciones son similares a la adrenalina?

No lo sé, no sé, si el miedo es igual que lo que dices ósea la adrenalina pues si no, no podría decir exactamente por qué no conozco su significado, pero por ejemplo no, yo si veo algo deteriorado o le falta algo pues te quedas pensando en todo el recorrido y te da miedo que ... este ... que eso vaya a causar que sufras un accidente ... aunque ahora si podría decir que es diferente no, bueno eso creo, pero hay que mejorar para sentir solo la adrenalina.

#### **4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Mmmm ya, que era demasiado eh demasiado corto, pero si algo corto el ... la travesía, pero si, no me dieron, por ejemplo coderas, ni casco, que si vi en algunos otros si le daban, pero no todos estaban con el equipamiento completo ... lo principal que fue los cinturones que no los traían todos los niños, no tenían asiento, todo esto, ahí pues son propensos a cualquier accidente caerse, un poco dañado el carrito este y pues ... no nos dieron pues los equipos, estas cosas que te protegen no como el casco y así te das cuenta de muchas cosas no, la información también muy básica ... este la atención y pues así.

#### ¿Cómo estas deficiencias pueden influenciar en la causa de un accidente?



Digamos por ejemplo en este caso los niños pudieron salir volando por la falta de seguridad, porque no había cinturones y lo repito porque si considero que al menos los cinturones son importantes para todos ... entonces si no brindan esto para mis niños también ósea seguridad como lo sigo usando, imagínate que mis hijos salen lastimados eso es un accidente, mi preocupación más grande son ellos no y si no se podía subir con ellos pues solo nos decían que no suban y no usábamos este recorrido pero no, si nos permitieron y debió cuidar a todos ... eh ... sobre todo a los niños creo yo, si nos decían no suban pues no subíamos no.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Bueno, en lo personal queee al menos que muestren su licencia, para el funcionamiento correcto eh no sé con una certificación no, o algo así, ... una certificación sino como podríamos saber de otra forma que ellos saben manejar esto no, que se les ha autorizado, que están capacitados por alguien responsable o la municipalidad, algo que los represente que certifique sus capacitaciones.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:** Como un mantenimiento, tendría que tener como un mantenimiento cada cierto tiempo, cada tres meses como mínimo, ellos brindan este servicio y pues se debe controlar que todos pasen por este servicio para que solo los que estén bien, estén ahí en la Huacachina ... eh tal vez un documento que acredite que el arenero está en condiciones óptimas ...yo si considero que es necesario para dar el servicio y para dar, para que, al menos para mí, me hubiera dado mucha más seguridad, que me muestren estos documentos.

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Yo pienso que sí, yo pienso que sí, fue divertido, pero si hubiera un momento en los que se tensó la situación porque digamos... en el juego del conductor en la interacción con todos los demás que estábamos en el arenero fue agradable, pero en ocasiones, parecía que el juego que él tenía era digamos, lo dejaba muy muy vulnerable a cualquier accidente, esto si se le puede salir de las manos por estar jugando de esa manera ... entonces si yo hubiera sufrido un accidente fue a la hora de las bajadas más que todo, porque sientes ese movimiento duro y me sentí vulnerable a un accidente, pensé que, se iba a voltear el tubular, que uno de mis niños se iba a caer, en este momento si sentí miedo de caer pues encima que este tubular puede pasar encima de ti, porque los accidentes pasan tan rápido que no te deja ni reaccionar.

**¿Cómo un centro de atención medica sería útil cerca al lugar donde se ejerce la actividad de los tubulares?**

No eh visto ningún centro médico por ahí y sería útil para cualquier accidente recorrer ahí no, tener algo cerca donde estamos hasta podemos ir nosotros mismos ... eh porque por ahí no hay una posta o un centro

de salud para donde puedas recurrir, entonces no te pueden llevar y ahora si pasa algo te tienen que llevar hasta el mismo Ica y hasta eso puedo no sé desangrarme o empeorar lo que tengo ... el accidente no.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que incluyan el seguro médico dentro del servicio?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Eh pues hacer uso de un seguro creo que debería ser considerados importantes no ...Eh, bueno, obviamente porque se sabe que los areneros no están calificados como vehículos autorizados para ... para transportar gente, entonces por lo mismo, que los tubulares no están autorizados es que están propensos a los accidentes y si me gustaría que contará con un servicio médico porque podría sufrir un accidente ... justamente para cualquier accidente, o creo que el seguro médico va a cubrir no, en cualquier accidente, tendría la seguridad que alguien va a responder ante mi seguridad, ante un daño, porque si no, si hay algún accidente se lavan las manos y ya está. Es que tampoco no tienen el control ellos, quien ingresa o quién no ingresa, ellos solo llaman clientes por tener plata, porque ellos no llevan un control de las personas que entran digamos un registro o algo así ellos solamente te dan tu ticket y ya entraste, digamos que no cuentan las personas que entran, digamos en este caso nos hicieron bajar y un niño se pudo quedar o un adulto y ellos ni cuenta se dan. A un conocido mío no le dejaron subir con sus niños y no sé cómo a mí sí, entonces esto es por la falta de control, no hay un control de seguridad, que se les permita a algunos sí y algunos no, eso también deberían establecer, como una cierta edad no sé pues no.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Mayor ... con mayor control, creo que hay muchas agencias informales y muchos areneros informales, el hacer un control pues ayudaría bastante que todo este regularizado control de las personas que ingresan al sitio, el control de las unidades que elaboran también. Los permisos también no, quien brinda esto y quien no puede y retirarlos si algunos no tienen permisos no, estas acciones deben implementarse ya, bueno ahora está cerrado todo, pero cuando todo el mundo vuelva si espero que mejoren.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Mira algunos si le dieron coderas, pero no alcanzo para todos y realmente solamente la tabla de sandboard y nada más, así que, en equipos de seguridad, no me dieron casi nada, ósea ninguno, más que el cinturón para los adultos. No me dieron nada así literal hahaha es como raro que no te den no, yo supongo que es porque justamente no hay control pues.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** Bueno, como ya te dije no nos asistieron completamente con los equipos, así que, yo diría que 9 de 10 en deficiencia. Si implementaran estos equipos de protección sería bastante porque

cuidarían a mis hijos y a mí, a mi familia también, porque para cualquier accidente puestos estos equipos pues te ayudarían o te salvarían o te tratarían de cuidar no, pero si los considero bastante eficientes, no solo en este deporte sino en todos lo que se hacen cuando haces estas cosas.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** Equipo de protección ¿verdad? Eh bueno casco, codera, rodillera que son los principales eh y en el caso de obviamente las dunas los lentes de protección ocular porque el viento corre mucho y allá a los vientos se llaman paracas porque vienen con mucha arena entonces si es bueno para proteger los ojos. Te digo cascos también, porque tú sabes, cualquier golpe en la cabeza puedes quedar ahí, lentes, tapabocas no, porque cada uno se puede poner tapabocas, el casco, los lentes, las coderas y más seguridad pues en los cinturones porque el cinturón era acá y hasta pues ya nada más, tendría que ser algo más seguro. Por ejemplo, yo lo tenía mi hijo en mi pierna, pero yo le puse, yo sí le puse el cinturón, pero los demás no le pusieron el cinturón.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 29 min 43 s**

## TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

**N° de registro:** 10

**Nombre del investigador/entrevistador:** Leidy Noemy Chipana Quintana

**Nombre de la población:**

Turistas nacionales quienes han hecho uso de los tubulares

**Fecha de la entrevista:** 16/09/2020

**Fecha de llenado de ficha:** 24/09/2020

**Tema:**

Seguridad Turística

**Informante:** Diez

**Contextualización:**

**Observaciones:** Se hizo uso de la guía de entrevista para aplicar las 11 preguntas asignadas.

**1. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 1 ¿Qué información le brindaron acerca del recorrido de los tubulares y que era lo que iba a incluir?**

**Entrevistado 1. Respuesta:** Cuando viajamos para Ica a llegar este nos encontramos con varias agencias porque era importante porque tenía que entrar o nosotros pensamos que debíamos entrar con seguridad obviamente, pero una de las agencias nos brindó información, qué cosas este es lo que hay y que cuántas cosas podemos ver a cuando podemos contratar a ellos, entonces le contratamos, pagamos este nuestro dinero para poder este hacer ese tours y nos brindó con seguridad lo que ellos nos había dicho, lo que íbamos a ver dentro e íbamos a pasear en tubulares, el tema de la laguna y entre otros. La verdad no, no, no le vi así no le vi tan capacitado, pero era una persona nada más, era un trabajador simple, no tenía tanta profesión, cómo se puede decir. Al inicio solo nos dijeron que debíamos utilizar unos lentes; un protector, que era como una especie de mascarilla, se podría decir, para la tierra y amarrarnos bien los cinturones de seguridad, nada más. Era una agencia donde venía todo un combo de ...

**2. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 2 ¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado (guía, chofer) brindarle la información del servicio en los tubulares?**

**Entrevistado 2. Respuesta:** Fue demasiado rápida, creo que debió de tener un poco más de paciencia al explicarnos todo lo que iba a pasar, el movimiento, porque de verdad, que se parecía montaña rusa. Era algo bien fuerte el movimiento, uno podía salir volando si no se agarraba bien, si es que eso no tenía totalmente seguro. Simplemente nos dijo los implementos que teníamos que usar y que teníamos que abrocharnos.

**3. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 3 ¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?**

**Entrevistado 3. Respuesta:** Cuando llego a la cima, subió y al momento de bajar esa potencia con la que bajo, de verdad que, las cosas de varias personas salieron volando por la misma intensidad del viento y la fuerza con la que bajo, no, el tubular y las olas con las que .... Se sentía como olas, no, subidas y bajadas, si, súper fuertes.

**4. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 4 ¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 4. Respuesta:** Mmmmm los cinturones, a veces no se podían adaptar muy bien había unos que eran muy ... demasiados apretaban demasiados y a otros que estaban muy sueltos, que no se podían graduar, como para según la persona, el volumen de la persona. Creo que tal vez a los tubulares se le podría implementar una mica o algo en la parte delantera por la arena no, la arena y el viento que viene con fuerza, no deja ver la visión, te golpeaba el rostro.

**5. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 5 ¿Cómo se debería acreditar que el encargado ha recibido algún tipo de conocimiento previo para manejar este vehículo?**

**Entrevistado 5. Respuesta:** Solamente nos pidieron nombres y número de DNI, nos hubiesen dado datos la opción de brindarnos un seguro, esa opción, sí se tenía que pagar algo adicional se pagaba, pero no, no contaron nada. No nos dijeron nada de ellos, pero si deberían portar algo como un carnet no para que se identifiquen.

**6. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 6 ¿Cómo debería ser el control a estos vehículos para que se encuentren en óptimas condiciones?**

**Entrevistado 6. Respuesta:**

**7. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 7 ¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?**

**Entrevistado 7. Respuesta:** Si, cuando llegué a la parte más alta y cuando bajamos y había dos chicas que empezaron a llorar, ósea, a gritar y a llorar como locas, yo no sé cómo aguanté, pero si, pensé que iba a salir volando por eso de los cinturones, a mí me quedaban muy suelto entonces yo me agarraba porque yo sentía que me iba a salir de ahí, de los cinturones.

**8. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 8 ¿Por qué sería importante para usted que el tubular cuente con un seguro médico en caso de ocurrir un accidente?**

**Entrevistado 8. Respuesta:** Eso me brindaría la seguridad no, para volver o también para mmmm recomendarles esa ..., esa actividad se podría decir a más personas, a familiares, porque dan te brindan esa seguridad que, si pasa algo, ellos se van responsables.

**9. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 9 ¿Cuál es el rol que cumpliría la fiscalización y supervisión por parte de las entidades encargadas dentro del recorrido de los tubulares?**

**Entrevistado 9. Respuesta:** Mmmmm el seguro, el seguro, una buena explicación del conductor, que haiga alguien que se haga cargo, que vea todo el sistema, el recorrido también que se hace.

**10. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 10 ¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?**

**Entrevistado 10. Respuesta:** Ni uno, ósea los lentes nos lo compramos nosotros, el cubre boca nos los compramos nosotros, ellos nos indicaron que debíamos de utilizar esas cosas porque si no tampoco no íbamos a disfrutar de ... esa actividad no, pero nosotros mismos nos tuvimos que comprar eso.

**11. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 11 ¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?**

**Entrevistado 11. Respuesta:** No se podía graduar el cinturón.

**12. Transcripción: Entrevistador: Pregunta 12 ¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?**

**Entrevistado 12. Respuesta:** El casco, si o si fundamental, un buen cinturón que se pueda graduar no, según el volumen de las personas, como dije una mica talvez en la parte delantera para protegernos de la arena que entra a los ojos porque eso también hace una gran molestia en la visión, los guantes para no deslizarse las manos y tener más seguridad.

**Evidencia fotográfica:**

**Duración de entrevista: 10 mis 27 s**

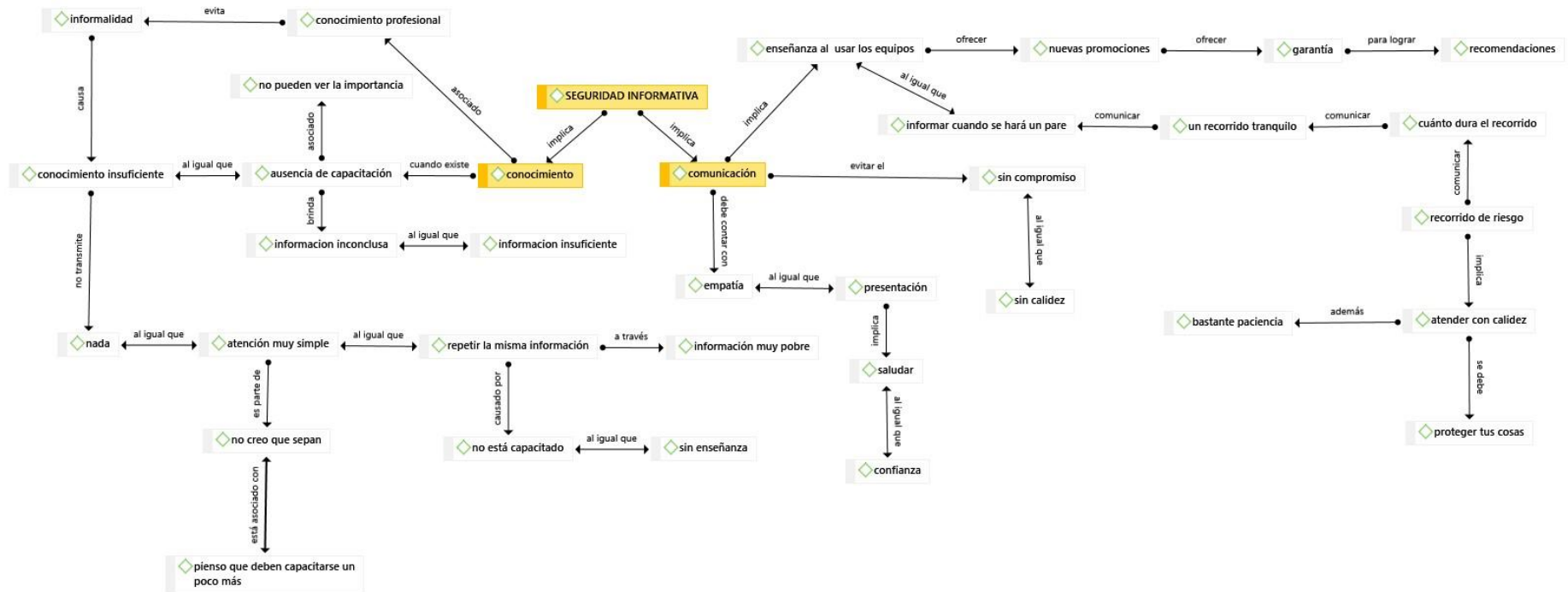
## Anexo 7

### MATRIZ DE CODIFICACIÓN DE LAS CATEGORÍAS

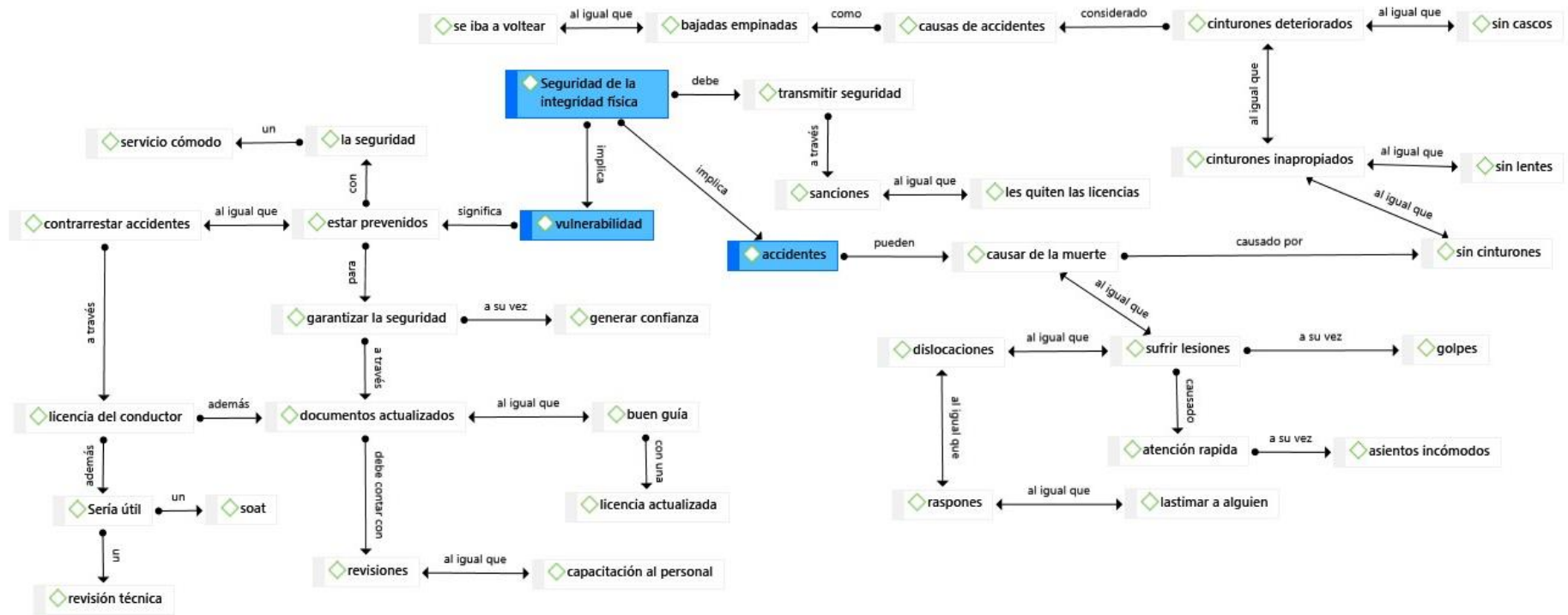
**TABLA PARA EL PROCESO DE CODIFICACIÓN PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

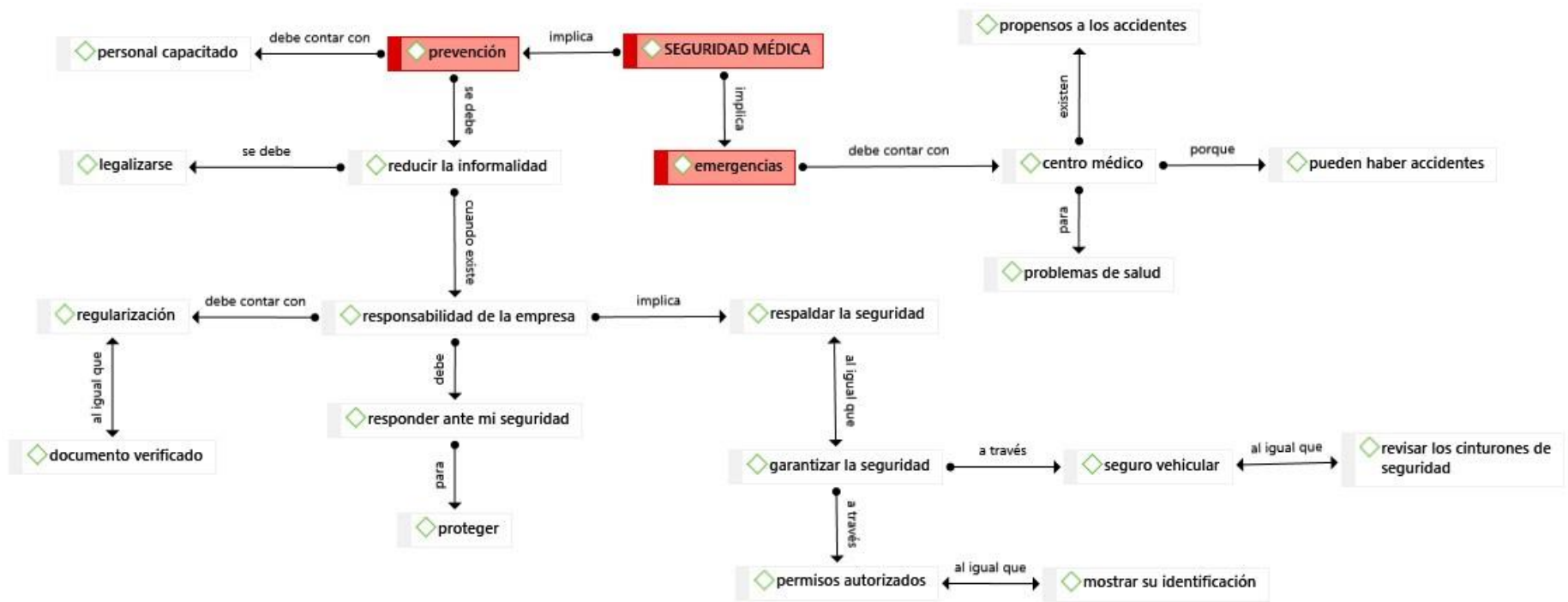
UNIDAD TEMÁTICA	N°	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	PREGUNTAS	CÓDIGOS	COLOR DE CODIFICACIÓN
SEGURIDAD TURÍSTICA	1	Seguridad informativa	Conocimiento	¿Qué información le brindaron acerca del recorrido de los tubulares y que iba a incluir?	atiende todos los días, ausencia de capacitación, bastante paciencia, confianza, conocimiento insuficiente, conocimiento profesional, cuánto dura el recorrido, deben presentarse, empatía, enseñar para usar los equipos, garantía, información inconclusa, información insuficiente, informalidad, muy pobre, muy simple, nada, no creo que sepan, no está capacitado, no pueden ver la importancia, ofrecer promociones, pienso que deben capacitarse un poco más, proteger tus cosas, recomendar, recorrido de riesgo, repites y repites, saludar, sin calidez, sin compromiso, sin enseñanza, un recorrido tranquilo y van a hacer un pare.	
	2		Comunicación	¿Cómo considera usted la forma de interacción que tuvo el encargado al brindarle la información del servicio en los tubulares?		
	3	Seguridad de la integridad física	Vulnerabilidad	¿Cuál fue la situación que le transmitió mayor riesgo?	aglomeración en el tubular, asientos incómodos, atención rápida, bajadas empinadas, buen guía, capacitación al personal, causar de la muerte, causas de accidentes, cinturones deteriorados, cinturones inapropiados, cómodamente, con seguridad, contrarrestar accidentes, dislocaciones, documentos actualizados, estar prevenidos, garantizar la seguridad, generar confianza, golpes, irresponsabilidad, les quiten las licencias, licencia actualizada, licencia del conductor, no es adrenalina, permiso otorgado, raspones, revisión técnica, revisiones, sancionen, se iba a voltear, seguridad a su cliente, sería útil, sin cascos, sin cinturones, sin lentes, soat, sufrir lesiones, transmitir seguridad y va a lastimar a alguien.	
	4			¿Qué deficiencias pudo observar dentro del recorrido de los tubulares?		
	5		Accidentes	¿Qué datos o documentos del encargado y el tubular considera necesarios para evitar accidentes dentro del recorrido de los tubulares?		
	6			¿Cree usted que pudo sufrir un accidente durante el recorrido?		
	7	Seguridad medica	Emergencias	¿Por qué sería importante para usted que el tubular cuente con un seguro médico en caso de ocurrir un accidente?	a donde recurrir, garantizar la seguridad, legalizarse, muestren su identificación, muy importante, permisos autorizados, personal capacitado, problemas de salud, propensos a los accidentes, proteger, puede haber accidentes, reducir la informalidad, regularizado, respaldar la seguridad, responder ante mi seguridad, responsabilidad de la empresa, revisar los cinturones de seguridad, seguro vehicular, supervisión constante y verificar	
	8		Prevención	¿Qué acciones debería implementar las entidades encargadas para prevenir los posibles accidentes dentro del recorrido?		
	9	Seguridad en la recreación	Equipos de protección	¿Qué equipos de protección le brindaron antes de empezar el recorrido en los tubulares?	cascos, cinturón de seguridad, coderas, cuidar a todos, lentes, mallas, ninguno, pañoleta para el cabello, proteger, pueden salvarte, reestructuración de los tubulares, respetar los equipamientos, rodilleras, sentido seguro, sin indicaciones, te salvarían y visor facial.	
	10			¿Cómo describiría la eficiencia de los equipos de protección utilizados para este servicio?		
	11			¿Qué otro equipo de protección consideraría usted implementar para la protección de su seguridad al utilizar este servicio?		

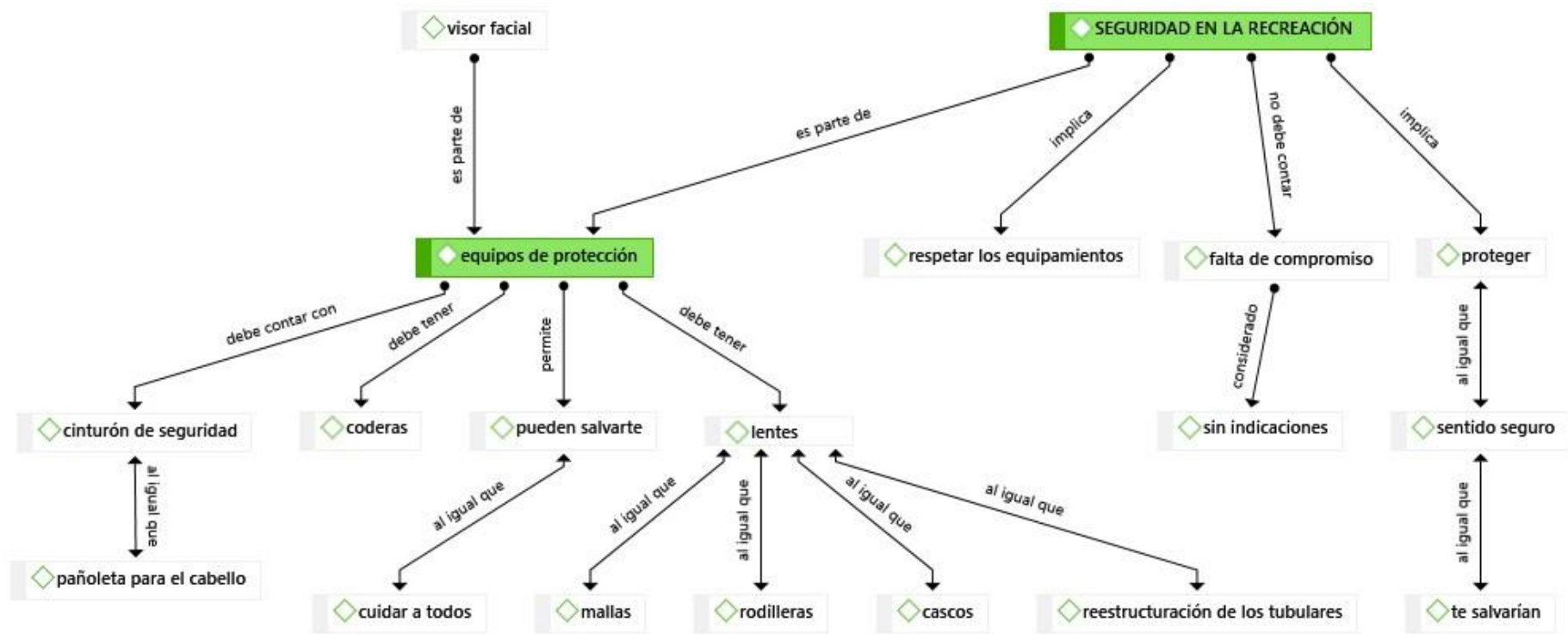
## REDES SEMÁNTICAS POR CATEGORÍA











## Anexo 9

### FOTOS



Las dunas de Ica

**Fuente:** Facebook del entrevistador



Las dunas de Ica

**Fuente:** Facebook del entrevistador



Las dunas de Ica

**Fuente:** Facebook del entrevistador



Las dunas de Ica

**Fuente:** Facebook del entrevistador